

不満表現ストラテジーにおける日中対照研究

著者	程 鐸
学位授与機関	Tohoku University
URL	http://hdl.handle.net/10097/55479

平成 24 年度（2012 年）修士論文

不満表現ストラテジーにおける日中対照研究

国際文化研究科

国際文化交流論専攻（言語コミュニケーション論講座）

B0KM1016 程鐸

論文内容要旨

不満表現ストラテジーにおける日中対照研究

国際文化研究論専攻（言語コミュニケーション論講座）

B0KM1016 程 鐸

1. 研究目的

普段の生活で、人々は言語で情報を伝達・交換・共有するだけではなく、聞き手に対してある種の行為を遂行している。たとえば挨拶、承諾、賞賛、依頼、謝罪などの発話の効力（force）を伝達するには、発話行為（speech act）を適切に行う必要がある（Austin 1962; Searle 1969）。これまで様々な発話行為に関する研究が行われてきたが、「不満表現」についての研究は比較的少ない。

各文化には、それぞれ異なる言語習慣が存在するため、異文化コミュニケーションにおいては、ある文化に特有の伝統、知識などの影響を受け、「不満」を表すときに、異なるストラテジーを採用し、人間関係を緩和することがある。本研究は、「不満」を表明するかどうかに関する社会的・文化的条件とその原因を検討し、日本人と中国人でストラテジーに違いがあるのかどうか、あるとすればどのように異なるかを調査・分析し、日中間の「不満表現」の実態を明らかにすることを目的とする。とりわけ、中国人と日本人は不満を表す時に、「上下関係」や「被害の程度」が不満ストラテジーの使用にどのような影響を与えるのを明らかにするために、以下の仮説を設定し調査を通して検証を行った。

仮説： どの場合でも、日本人は中国人より、頻繁に緩和ストラテジーを多く使い、さらに、不満を表さないことも多い。

仮説は以下の理由で立てた。日本人は曖昧な表現をよく使い、集団意識が強く、あまり他人を非難しないといわれている。つまり、相手のメンツに配慮し、できるだけ傷つけないようにするため、より多くの緩和ストラテジーを使うという予想である。

2. 理論基盤と研究方法

本研究は、ポライトネス理論に基づいて、分析を行う。特に、Brown & Levinson (1987)、Spencer-Oatey (2000) の理論を比較検討し、適切な分析を行う基盤を考えた。

また、Blum-Kulka and Olshtain (1984) に始まる異文化間発話行為実現パターン (Cross Cultural Speech Act Realization Patterns, CCSARP) の研究に基づき、データを収集する。具体的には、談話完成タスク (DCT) を利用し、仙台と中国で各 50 名程度の被験者を対象に、日本と中国における不満表現の使用実態を調査した上で、対比して分析を行った。

3. 研究方法

不満表現は必ずフェイスを脅かす行為 (Face threatening act) である。Brown & Levinson によれば、フェイスが侵害される度合いを決定するのは「社会的距離 Distance」「力関係 Power」「負担度 Rating of imposition」の三つであるが、本研究では、社会的距離を<近>で固定し、力関係を<目上><同等><目下>の三つに分け、負担度の代わりに「被害度」<大><小>をたて、あわせて六つの場面を設定した。本研究は、この六つの場面で、「社会的に認められない行為」 (socially unacceptable act, SUA) (Olshtain & Weinbach 1993,108-122) に対する不満表明を調査した。

アンケート調査は、日本人母語話者、中国人母語話者を対象にした。日本人と中国人それぞれ 50 人、総計 100 人の協力を得た。

日本語母語話者は 50 人の協力を得、有効回答率は 90% (45 人) であった。そのうち、男性は 29 人、女性は 16 人で、全員が東北大学の 20 歳前後の大学生である。

中国語母語話者は 50 人の協力を得、有効回答率は 80% (40 人) であった。そのうち、男性は 19 人、女性は 21 人で、全員が蘇州大学の 20 歳前後の大学生である。

なお、中国語母語話者の中に日本語学習者はいない。

実際の生活で起こりがちな状況として、以下の六つの場面を設定した。

	状況説明	上下関係	被害度
状況 1	先輩が寝坊して約束の時間に 30 分遅れた。	+P	小
状況 2	同輩が寝坊して約束の時間に 30 分遅れた。	=P	小
状況 3	後輩が寝坊して約束の時間に 30 分遅れた。	-P	小
状況 4	先輩の手が滑り、貴重品 (iPad) が壊れた。	+P	大
状況 5	同輩の手が滑り、貴重品 (iPad) が壊れた。	=P	大
状況 6	後輩の手が滑り、貴重品 (iPad) が壊れた。	-P	大

回答者は、相手の発話に対して自分が実際に言うだろうと思う言葉をそのまま書いてもらった。さらに、回答者に「1 全然気にしない」「2 少し気になる」「3 やや不満」「4 不満」「5 腹が立つ」という 5 段階のリッカート尺度の上に○を付けてもらい、自分が相手の行為にどの程度の不満をもっているかを示すようにした。

本調査のデータ分析における統計ソフトとして、SPSS17.0 for Windows を使用した。統計的検定は T 検定とカイ二乗 (χ^2) 検定を用いた。カイ二乗検定はストラテジーの分析に用い、T 検定は 5 段階リッカート尺度の分析に使用した。

4. 結果

調査結果は仮説が支持されず、日本人は確かに中国人より「共感表現」や「前置き表現」を多く使用したが、「目上」でないとき、または被害が大きい場合、日本人は中国人ほど不満を表明しない「忌避」ストラテジーを使わず、「補償要求」と「非難」をより多く使用していた。

中国人は被害が小さい場合、相手に「説明要求」ストラテジーを使用し、理由を究明しながら、相手への関心を表す。被害が大きい場合、「忌避」を多く使用し、さらに、相手に「補償放棄」の意志を表明し、「物惜しみしない」自己像を守ろうとする傾向があるように思われる。

それに対して、日本人は被害の大きさによって「忌避」ストラテジーの使用率が大幅に変動し、不満度との相関が中国人より強い。力関係が「同等」な場合、「正当化理由」を述べてから「不満表明」をする傾向がある。また被害が小

さい場合、「目上」に「共感」を表明することが多い。被害が大きければ、「情報要求」戦略を採用し、間接的に相手からの補償を待つ傾向がある。これはフェイスに配慮しながら、「公平な権利」を求める日本人らしいやり方である。

上下関係の差については、中国人はあまり意識せず、「同等」「目下」の関係では「目上」ほど「忌避」が現れず、「目上」ではなければ、「警告」することができる。それに対して、日本人は「目上」に「共感」を示したり、「同等」の人に直言したり、「目下」に「警告」したり、上下による対応の違いが明らかであった。

目 次

第1章 序論.....	1
1.1 研究目的.....	1
1.2 研究方法.....	2
1.3 論文の構成.....	2
第2章 発話行為とポライトネス.....	3
2.1 コミュニケーション力.....	3
2.2 発話行為理論.....	4
2.3 フェイス（Face）と「フェイスワーク」（Face work）.....	4
2.4 ポライトネス理論：Brown&Levinson（1987）.....	5
2.4.1 Brown&Levinson によるフェイス理論.....	5
2.4.2 フェイス侵害行為（Face-Threatening Act）.....	6
2.4.3 ポライトネス・ストラテジー（Politeness strategy）.....	6
2.5 B&L のフェイス概念に対する反論.....	7
2.6 ラポール.....	8
2.6.1 ラポールマネジメント理論.....	8
2.6.2 ラポールマネジメントと「不満表現」.....	9
2.6.3 ラポールの維持・管理と緩和ストラテジー.....	10
2.7 「不満表現」に関する先行研究.....	10
2.7.1 不満とは何か.....	10
2.7.2 不満表現ストラテジー.....	11
2.7.3 他言語における不満表現に関する先行研究.....	13
2.8 本研究における仮説.....	15
第3章 調査の方法.....	16
3.1 談話完成タスク（DCT）.....	16
3.2 調査内容.....	16
3.2.1 アンケート調査.....	16

3.2.2	被験者	17
3.2.3	状況設定	17
3.2.4	データ分析方法	18
第4章	状況判断の分析	19
4.1	状況1：約束時間に30分遅れた（目上、先輩）	19
4.1.1	調査の回答例と分析.....	19
4.1.2	考察.....	23
4.2	状況2：約束時間に30分遅れた（同等、同級生）	24
4.2.1	調査の回答例と分析.....	24
4.2.2	考察.....	28
4.3	状況3：約束時間に30分遅れた（目下、後輩）	29
4.3.1	調査の回答例と分析.....	29
4.3.2	考察.....	33
4.4	状況4：高価なiPadが壊された（目上、先輩）	34
4.4.1	調査の回答例と分析.....	34
4.4.2	考察.....	38
4.5	状況5：高価なiPadが壊された（同等、同級生）	40
4.5.1	調査の回答例と分析.....	40
4.5.2	考察.....	44
4.6	状況6：高価なiPadが壊された（目下、後輩）	45
4.6.1	調査の回答例と分析.....	45
4.6.2	考察.....	49
4.7	まとめ	50
第5章	ストラテジーと5段階リッカート尺度の分析	52
5.1	ストラテジー	52
5.1.1	忌避.....	52
5.1.2	正当化.....	53
5.1.3	問題.....	54

5.1.4	補償要求	54
5.1.5	警告	55
5.1.6	説明要求	56
5.1.7	非難	57
5.1.8	共感表現	58
5.1.9	情報要求	59
5.1.10	補償援助の申し出	60
5.1.11	前置き	60
5.2	5段階リッカート尺度	61
5.2.1	どの程度不満を持っているか	61
5.3	考察	62
5.4	まとめ	65
第6章	結論	66
6.1	仮説の検証	66
6.2	不満表現ストラテジーの使用	67
6.3	今後の課題	67
参考文献		68
付録1	日本語の調査票	72
付録2	中国語の調査票	76
付録3	ストラテジー一覧表	79
付録4	5段階リッカート尺度の一覧表	80
付録5	有意差がある項目一覧表	81

第1章 序論

普段の生活で、人々は言語で情報を伝達・交換・共有するだけではなく、聞き手に対してある種の行為を遂行している。たとえば挨拶、承諾、賞賛、依頼、謝罪などの発話の効力 (force) を伝達するには、発話行為 (speech act) を適切に行う必要がある (Austin 1962; Searle 1969)。これまで様々な発話行為に関する研究が行われてきたが、「不満表現」についての研究は比較的少ない。各文化には、それぞれ異なる言語習慣が存在するため、異文化コミュニケーションにおいては、ある文化に特有の伝統、知識などの影響を受け、「不満」を表すときに、文化ごとに異なる戦略を採用することがある。したがって、どのように不満を表すのかは、文化によって異なる可能性があり、そこに誤解が生じうる。

この章ではまず、このような不満表現に関する研究を行う目的を説明し、次の 1.2 節で研究方法を提示し、最後の 1.3 節で論文の構成について述べる。

1.1 研究目的

ステレオタイプの日本人像のひとつに、日本人は集団意識が強く、周りの人に迷惑を掛けたくないという意識があり、礼儀正しいというイメージがある。そして、だからこそ日本人は「曖昧な表現」をより多く使用し、「以心伝心」のコミュニケーションが多いと考えられている。

中国も日本と同じ東アジア文化圏の国であり、中国人と日本人には似たところがある。しかし、その一方で、中国人は日本人よりストレートな言い方を好み、自分の面子を非常に大切にするとと言われる。したがって、相手のメンツを傷つけてしまう可能性がある「不満表現」について、日中間で違いがあるのではないかと予想される。

本研究では、そのような差違は本当にあるかどうか、もしあれば、どのような原因で発生したのか、日本人と中国人はそれぞれどのように「不満」を表明するのかという疑問を出発点に、どのような戦略を選択するのかを調査して、「不満」を表明するかどうかに関する社会文化的条件とその原因を検討し、日中間の「不満表現」の実態を明らかにすることを目的とする。

1.2 研究方法

これまでの先行研究では実証的な調査として、主に談話完成タスク (DCT、Discourse completion task) とロールプレイ (Role play) が利用されてきた。例えば、依頼に関して、Beebe, Takahashi, and Uliss-Weltz (1990)、断りに関して Kwon (2004)、褒めに関して Yang (2010)、謝罪に関して Tanaka (2000, 2004)、Wouk (2006)、感謝場面における謝罪表現に関しては Long (2010)、不満表現に関しては初鹿野ほか (1996)、藤森 (1997)、藤森・初鹿野 (2000)、朴 (2000)、李 (2004, 2006) などが DCT を用い、Frescura (1993)、ボイクマン・宇佐美 (2005)、Taguchi (2006)、Bella (2009)、Ohashi (2010)、Sato (2010) などではロールプレイが用いられた。そのほかに、Shea (2003) はテープ録音 (Tape record) で、Tian (1995) はネットの BBS からデータを取り、井出他 (1986)、池田 (1993) などの研究では、多肢選択式の質問紙調査を採用している。

これらの研究を踏まえ、本研究でも、DCT による調査方法を使用して、「不満」という発話行為について調査を行う。本研究におけるアンケート調査は、日本人母語話者と中国人母語話者を対象にした。日本人母語話者は 45 人で、中国人は 40 人、計 85 人の協力を得た。調査協力者の日本人は全員東北大学の 20 歳前後の大学生である。中国人は全員蘇州大学の 20 台前後の大学生である。

1.3 論文の構成

本章では、研究の目的を説明した。第 2 章では、分析の理論的枠組みである「発話行為理論」と「フェイス」をはじめとするポライトネス理論について紹介する。第 3 章では、調査の方法や被験者などの概要を述べる。第 4 章と第 5 章では、収集したデータをそれぞれの状況設定と意味的構成要素の観点から分析を行う。第 6 章はまとめと結論である。

第2章 発話行為とポライトネス

本章の目的は、本論文の理論的基盤である発話行為理論、ポライトネス理論およびラポールマネジメント理論における基本的な概念と観点をまとめ、この観点から、言語使用を分析するための枠組みを提示することである。

ポライトネス理論が、自己への関心を強調するフェイスの概念を提唱した理論であるのに対して、東洋社会では、「対人関係」「社会的に認められているルール」など、他者とのバランスを取ることを重視する文化があるため、ラポールマネジメント理論も採用して分析する。

本章では、コミュニケーション力、発話行為理論、フェイスの概念とポライトネス理論、B&Lのフェイス概念化に対する反論、ラポールマネジメント、「不満表現」に関する先行研究の順に説明していく。

2.1 コミュニケーション力

Hymes (1972) は言語能力の意味を広義に捉え、いつ、誰に、どのような状況で、何を伝えるかを把握し、発話の目的や場面に応じた適切な言語使用をする能力も含む「コミュニケーション能力」を提唱した。Canale & Swain (1980) は Hymes の「コミュニケーション能力」をさらに細分化し、文法的能力、社会言語学的能力、談話能力、および方略的能力に分けた。社会言語学的能力とは、言葉の持つ社会文化的意味や機能を理解し、状況や聞き手に合わせた適切な話し方ができる能力のことである。この能力により、話し手は聞き手に対して、丁寧さや礼儀正しさを表すことができ、円滑な人間関係を保つことができるという。

そして、文法的能力（語彙、形態、統語など）を除き、語用論的能力には、発話内能力 (Illocutionary Competence) と社会言語学的能力 (Sociolinguistic Competence) があるとされる。発話内能力とはことばの背後にある言語使用者の意図を理解し、謝罪、依頼、断りなどさまざまな行為を適切に遂行する能力である。

2.2 発話行為理論

言語使用の研究において、発話行為の概念が重要な役割を果たしてきた。Austin (1962) と Searle (1969) によって提唱された発話行為理論は、「話すことは行なうことである」とし、人間のコミュニケーションの最小単位は言語表現そのものではなく、「指示をする」、「質問をする」、「謝罪をする」といったある種の行為を行なうことであるとした。Austin によれば発話行為には次の3つの行為に関わる。

1. 発語行為 (locutionary act) : 一定の意味と指示を持った言葉を発すること
2. 発語内行為 (illocutionary act) : 言葉を発することで、その言葉と結びついている言語規約的な力 (force) によって、陳述、申し出、約束などを行なうこと
3. 発語外行為 (perlocutionary act) : 言葉を発することによって、発話の状況に特有な効果を聞き手に引き起こすこと。

例 : I'm hungry

発語行為 : 空腹である

発語内行為 : 食事を作ってください

発語外行為 : 食事が作られる

例えば子供が母親に対して “I'm hungry” という言葉を発したとすると、その発語行為は「空腹である」という状態を述べていることになる。それに対して発語内行為とは、その言葉が持っている社会的、慣習的な機能であり、“I'm hungry” であれば「食事を作ってください」という「依頼」の機能を果たすことができる。また、場合によっては「食事の時間が遅れていることに抗議をしたい」という「不満表明」の機能を果たすことも可能である。そして母親がその「依頼」や「不満表明」に応じて食事を作ってくれれば、発語外行為が達成されたということになる。発話行為の研究では、この中の「発語内行為」に焦点を当てる。

2.3 フェイス (Face) と「フェイスワーク」 (Face work)

「フェイス」という概念は社会学者 Goffman (1967) の研究による。Goffman (1967 : 5)

によると、話し手は言語的・非言語的行動パターンによって、自分が状況をどのように見ているのかを表明し、聞き手は相手の評価を行う。フェイスとは社会的出会いの中で、言語的・非言語的行動によって、放出される積極的な社会的価値（positive social value）であり、社会的に認知された属性によって、表出された自己のイメージである。（an image of self-delineated in terms of approved social attributes）。

Goffman が提唱したフェイスは「社会的」な特徴を持つと共に、「一時性」、「相互性」、「聖性」という特徴を持っている。即ち、フェイスは、一回の出会いの中で、立てたり、潰したり、回復したりすることができるような「一時性」を持つ。そして、話し手と聞き手は互いに相手のフェイスを尊重する社会的な義務を持つという点で「相互性」がある。さらに、社会礼儀によって、保持されるという意味において、「聖性」を持つ。

また、Goffman は敬意を表し、品位を示すことによって、フェイスを保つ儀礼的・象徴的な行為をフェイスワーク（face-work）と呼んでいる。

2.4 ポライトネス理論：Brown&Levinson（1987）

2.4.1 Brown&Levinson によるフェイス理論

Goffman によるフェイスの概念を受けて、Brown & Levinson（1987）（以下、B&L と略す）はフェイスの概念を二つの「欲求」として再定義した。それが「ネガティブ・フェイス」（Negative face）と「ポジティブ・フェイス」（Positive face）である（B&L：62）。

ネガティブ・フェイス（Negative face）：自分の行動を他人に邪魔されたくないという、「能力のある大人」なら誰もが持っている欲求。（the want of every competent adult member that his actions be unimpeded by others）

ポジティブ・フェイス（Positive face）：自分の欲求が少なくとも一部の他者にとって望ましいものであって欲しいという誰もが持っている欲求。（the want of every member that his wants be desirable to at least some others）

言い換えると、ネガティブ・フェイスとは、個人の領域を維持しつつ行動の自由を保ち、侵害されたくないという基本的な欲求であり、ポジティブ・フェイスとは、個人から他人に承認された望ましい自己像を維持することへの基本的な欲求である。そして人々は一般的には相互作用時に、互いのフェイス維持のために努力するものである。

2.4.2 フェイス侵害行為 (Face-Threatening Act)

フェイスは必ずしも常に維持されるとは限らず、しばしば脅かされる。例えば、忠告や命令、脅迫などは相手のネガティブ・フェイスを脅かすし、批判や無関心はポジティブ・フェイスを脅かすことになる。そのような行為を「フェイス侵害行為 (Face-Threatening Act, FTA)」と呼ぶ。

B&L は、フェイスが侵害される度合いは三つの要素「社会的距離 D」、「力関係 P」、「負担度 R」によって決定されると想定した。FTA の侵害度見積もり公式は以下になる。

$$W_x = D(S, H) + P(S, H) + R_x$$

W_x : 行為 x のフェイス侵害度

$D(S, H)$: 話し手 S と聞き手 H との社会的距離

$P(S, H)$: S に対する H の相対的権力

R_x : ある行為 x の、特定の文化における押し付けがましさの程度の絶対的な順位付け

(B&L:76)

ある行為 x がどの程度相手のフェイスを脅かすのかは、上述の D 、 P 、 R_x によって計算される。

D は話し手 S と聞き手 H の間の水平的な社会的な距離を表し、親疎関係、またはウチ/ソト (In-Group/Out-Group) の関係を捉えることができる。それに対して、垂直的な力関係 P は上下関係などに相当する。 R_x はある行為が相手にとって、どの程度負担になるかを表している。

不満表現は必ず相手のフェイスを侵害するので、一般には緩和表現を使って FTA を軽減することが多い。このような FTA の度合いを緩和するための手段は、「ポライトネス・ストラテジー」(Politeness strategy) と呼ばれる。この意味で B&L のポライトネス理論は「円滑な人間関係を維持するための言語行動」とも言える。

2.4.3 ポライトネス・ストラテジー (Politeness strategy)

B&L によれば、ポライトネス・ストラテジーは下の五つにまとめられる。話し手は FTA の度合いを見積もり、以下の 1~5 のうち最も適切と思われる方策を選択する。番号順に、相手のフェイスを脅かす危険性が少なくなる。

1. あからさまに言う (without redressive action, baldly)
2. ポジティブ・ポライトネス・ストラテジー (ポジティブ・フェイスへの配慮) (positive politeness strategy)
3. ネガティブ・ポライトネス・ストラテジー (ネガティブ・フェイスへの配慮) (negative politeness strategy)
4. ほのめかし(off record)
5. FTA を行わない(忌避)

実際の生活で、人々がコミュニケーションする際に、どのようなストラテジーを採用するのかは、それぞれの文化、習慣などの条件と関係している。

2.5 B&L のフェイス概念に対する反論

B&L によるフェイスの普遍性に対して、批判的な立場をとる言語学者も少なくない。

Matsumoto (1988)、Ide (1989)、Gu (1990)、Mao (1994) などは、特に日本や中国の社会における「社会的立場」(social identity) の重要性という観点から、フェイスを批判している。

Matsumoto (1988) はフェイス理論では日本の敬語体系を説明できないという。日本人が敬語を使用するのは、FTA を緩和するためというよりは、自分と相手との関係によって決まるものであることを指摘し、B&L は個人の自由と自立性を過度に強調し、対人関係と社会的観点が欠如しているとして批判している。

Ide (1989) は、日本では FTA の場面ではなくても敬語が使われるものであり、B&L のように敬語をネガティブ・ポライトネス・ストラテジーに分類するのは、日本では不適切であって、個性を追求する西洋社会と異なり、集団主義の価値観が重んじられる日本は、発話行為の合理性より、慣例尊重の原則が有効だと主張する。

Ide (2006) はさらに、B&L が提唱したポライトネスは、「自分の意志で相手に動きかけて、摩擦のない、スムーズなコミュニケーションをはかる」というもので、「動きかけ (volition)」と呼ぶ。それに対して、日本文化が「高コンテクスト文化」であるため、日本社会で特徴的な「世の中はこういうものだから、社会の期待に添うように、社会的に認められているルールに自動的に従う」という形式のポライトネスを「わきまえ (discernment)」と呼ぶ。

中国文化からの批判には、Gu (1990) と Mao (1994) がある。

Gu によれば、中国語のポライトネス (礼貌 lǐmào) は、「誠実さ」と「公平」の原理に基づく四つの概念「敬意 respectfulness」「慎み modesty」「思いやり attitudinal warmth」「洗練 refinement」からなる。またポライトネスは目的を達成するための道具であると同時に、それによって制約される規範的なものでもあるという。

Mao はフェイスに相当する中国語には、面子 miànzi と臉 liǎn の二つがあることを指摘する。前者は Goffman のいうフェイスに相当する個人的なものであるが、後者は社会的な評価・敬意であって、これを失うことは非常に深刻な結果を招くことになる。いずれにせよ、中国語のフェイスは B&L のいう欲求や固有の権利ではなく、社会から「借り受けた」評価なのである。

以上見てきたとおり、東洋におけるフェイスあるいはポライトネスの概念は B&L のような個人の自律性とは異なり、個人の社会の中での立場と深く関わっている。

このほかにも、Nwyoe (1989) や Strecker (1993) は文化によって、個人より、団体中の自己像がさらに Face と関係することもあるという指摘がある。

また、FTA 見積もり公式に列挙された三つの要素に注目して、力関係 P や社会的距離 D が社会によって異なり、動的な概念でもあるという批判もある (Slugowski & Turnbull 1988、Hofstede 1984、Locher 2004 など)。

したがって、B&L のポライトネス理論は発話行為を研究する基礎理論として重要な意義を持っているが、日本語や中国語の発話行為研究では、社会的視点も含めて分析する必要がある。

2.6 ラポール

2.6.1 ラポールマネジメント理論

Spencer-Oatey (2000、2008) は、対人関係の管理、即ち、調和した社会関係を構築したり、維持したり、または脅かしたりするための言葉遣いについての研究から、ラポールマネジメント理論を提唱した。

Spencer-Oatey によると、ラポールマネジメントには「行動予想 (behavioral expectations)」、「メンツに対する感度 (face sensitivities)」、「相互作用の欲求 (interactional wants)」の三つの面が関係している。

「行動予想」は「公正の権利 (equity rights)」と「交際の権利 (association rights)」によって決定される。公平の権利 (equity rights) は他者から個人として配慮され、公平な扱いを受ける権利をいい、交際の権利 (association rights) は他の人々と、お互いの交友関係にふさわしい付き合い方をする権利である。

ラポールマネジメントのフェイス概念は B&L と異なり、資質のフェイス (quality face) と立場のフェイス (identity face) に分かれる。資質のフェイス (quality face) とは、個人的資源、つまり自分の適性、能力、外見等によって、人々に評価されたいという基本的欲求であり、自尊心と緊密に結びついている。例えば、女性は「綺麗で、優しい」、男性社員は「能力がある」、学生は「頭がよい」と思われたがる。それに対して、立場のフェイス (identity face) は、自分の社会的立場もしくは役割、人々に認められ、または支持してもらいたいという欲求である。社会的価値という意識と緊密に結びついている。

個人的なフェイスの概念化を提唱した B&L のモデルと異なり、ラポールマネジメントは社会的な対人関係の維持・管理に関わる、人と人との間の相互作用的な視点を導入し、個人的なフェイスを求める欲求と社会的権利を求める欲求からなる。

2.6.2 ラポールマネジメントと「不満表現」

不満表現は自分の領域を侵害されたことに対する典型的な「事後的 (post-event)」発話行為である。Olshtain & Weinbach (1993:108) は話し手 (S) が聞き手 (H) に対して不満表現を実行するための前提条件を、次のように定めている。

1. S と H が共有する行動規範の社会的ルールに反する、社会的に認められない行為 (SUA) を H が行う
2. S は SUA を自分自身、または社会全体に好ましくない結果をもたらすと感じる
3. S の発話は事後、直接あるいは間接に SUA に関連し、非難の発話内効力を持つ
4. S は SUA を次のように理解する。

(a) S を (少なくとも部分的に) H と社会的協力関係にあるという暗黙の了解をやめ、S は失望やいらだちを表現することを選ぶ。その結果は Leech (1983: 104) の言う「対立型」の発話内行為である。(b) S に自分自身のため、あるいは一般の利益のため、SUA に対する補償を求める正当な権利を与える。我々の標準や期待に添わない「事態を変える」手段となる不満表現につながるのは (b) の理解の方である。このよう

な手段としての不満表現の主な目的は、不満表明の結果として、H が確実に何らかの保証行為を行うようにすることにある。

したがって、相手がなんらかの不法行為あるいは社会規範に違反したとき、すなわち、人々の社会的権利が何等かの点で侵害されたとき（例えば、行列に割り込めば、他人の公平の権利が侵害されることになる）、主に2種類の「不満」表明がありうる。つまり、上述の(4a)のように失望やいらだちを表現することと、(4b)のように補償を求める正当な権利を求めるということである。そして、このような行為は相手の「資質のフェイス」や「立場のフェイス」を脅かすことになる。例えば、行列に割り込んだ人に「マナーが悪い」という不満を言うと、相手の資質のフェイスを脅かすことになるし、仕事に失敗した部下に、上司が「役立たずだ」という不満を言うと、相手の立場のフェイスが脅かされる。

このように不満を緩和せずに表明すると、人とのコミュニケーションのバランスを崩したり、相手に屈辱感を与えたりするため、フェイスが失われる可能性がある。

2.6.3 ラポールの維持・管理と緩和戦略

これまでの研究において、ポライトネスやラポールマネジメントに関する研究は、多くが発話行為に用いられる戦略、特に、文化によってどのような戦略が選択されるのか、という点に注目している。

本論文で研究対象としている「不満」を表現する時、その戦略は大きく直接と間接に分けられる。即ち、発話者の意図を率直に表明するのは直接戦略であり、婉曲的に表明すれば間接的戦略である。

ここでは発話行為において大きな影響を与えてきた大規模研究である、Blum-Kulka et al. (1989) の Cross-Cultural Speech Act Research Project (CCSARP) に基づいて不満表現戦略を分類し、その日中間の使用実態を明らかにすることを目指す。

2.7 「不満表現」に関する先行研究

2.7.1 不満とは何か

「不満」は相手から不利益を受けた際に、そのことを否定的に評価することである（牧原 2008）。Olshtain & Weinbach の研究によれば、不満表明は以下の二つの機能を持つのが

普通である。

- (a) S を（少なくとも部分的に）H と社会的協力関係にあるという暗黙の了解をやめ、S は失望やいらだちを表現することを選ぶ。
- (b) S に自分自身のため、あるいは一般の利益のため、SUA に対する補償を求める正当な権利を与える。

言い換えると、「気持ちの伝達」と「補償要求」という二つの機能である。

2.7.2 不満表現ストラテジー

Shea (2003) によると、日本語母語話者とアメリカの英語母語話者の不満表明の仕方は以下のように分類される。

正当化 (Justification)

問題 (Problem)

補償要求 (Request for Repair)

説明要求 (Request for Explanation)

非難 (Disapproval)

共感表現 (Expression of Empathy)

警告 (Warning)

情報要求 (Request for Information)

補償援助の申し出 (Offering Repair)

謝罪 (Apology)

正当化 (Justification) : 問題を指摘し、その補償を要求するための根拠。

例) (行列に割り込んだ人に)「ちょっと、みんなちゃんと並んで待っているんだから。」

問題 (Problem) : 「行為陳述 (Act Statement)」(Abe. 1982) または「問題陳述 (Statement of Problem)」(DeCapua. 1989) により、相手に問題の原因に注目させるストラテジー。

例)「テレビの音がうるさくて寝られないんですよ。もう少し静かにしてもらえませんか」

補償要求 (Request for Repair) : 相手の誤りを補償させるストラテジー。

例)「うるさくて眠れませんので、テレビの音を小さくしていただけますか」

説明要求 (Request for Explanation) : 相手の好ましくない行動や話し手の期待を裏切る行為の理由を尋ねるストラテジー。

例) (遅刻した相手に)「どうしてこんなに遅いの。」

非難 (Disapproval) : 相手または相手の行動に否定的な評価を下し、話し手の不満な気持ちを伝えるストラテジー。

例)「ひどいじゃないか。」

共感表現 (Expression of Empathy) : お互い様であることを伝えて、良好な人間関係を持続するためのストラテジー。

例) (遅刻した相手に)「僕もよくやるんで、気にしないでください。」

警告 (Warning) : 相手に対してすぐに補償をしないと思切ったことをすると伝えるストラテジー。

例)「もう遅刻しないようにね。」

情報要求 (Request for Information) : 不適切な行為または状況に関連する (理由以外の) 事実を尋ねるストラテジー。

例)「さっき返してもらった CD だけど、何か変な音しなかった？ 傷があるんだけど」

補償援助の申し出 (Offering Repair) : 相手が不適切な行為を補償するのに、協力を申し出るストラテジー。

例)「すぐコピーやり直して。僕も手伝うから。」

謝罪 (Apology) : 相手の感情を傷付けたり、行動の自由を制限したりすることについて、遺憾の意を表すストラテジー。「慣用的前置き表現」(以下、「前置き」と略す)として使われることが多い。

例)「すみませんけど、窓を閉めていただけますか。」

以上は「不満」を相手に表す時のストラテジーであり、実際には不満を表さない「忌避 (opt out)」(B&L のポライトネス理論における「FTA の回避」に当たる) も見られるので、これもストラテジーに加える。

したがって、データを以下の 11 種類のストラテジー (「S0 忌避」「S1 正当化」「S2 問題」「S3 補償要求」「S4 警告」「S5 説明要求」「S6 非難」「S7 共感表現」「S8 情報要求」「S9 補償援助の申し出」「S10 前置き」) に分類し、「不満表現」ストラテジーの

使用実態を考察する。

2.7.3 他言語における不満表現に関する先行研究

Chen et al. (2011) は中国人とアメリカ人における不満表現に関する対象研究を行い、不満表現について、アメリカ人と中国人はそれぞれ、「法理 (Law)」と「人情 (compassion)」を優先すると述べている。たとえばアメリカ社会では「契約を尊重してほしい」ということで不満を述べるのに対して、中国社会では、自分がいかに苦勞しているかをのべて同情を引くことが多いという。

[...], the American and Chinese cultural norms could also be interpreted in terms of how they evaluate the weights of *compassion*, *reason*, and *law*. *Law* may prioritize in American society, which in turn affects the participants' act of complaining by asking the employer to respect a stated contract in our study. On the other hand, *compassion* may prioritize in Chinese society, which is expressed by bringing up personal hardship and asking for sympathy when making complaints to the employer.

(Chen et al. 2011:272)

Trosborg (1995) によれば、不満表現の直接さのレベルは次の 5 つの要因で決定される。

- (1) 不満の内容が直接表明されているかどうか
- (2) 否定的評価は暗示的か、明示的か
- (3) 相手に責任があると暗示的に述べるか、明示的に述べるか
- (4) 相手の行動への否定的評価は暗示的か、明示的か
- (5) 人としての相手の否定的評価は暗示的か、明示的か

(Trosborg 1995: 315)

さらに、Sato (2010) も日本語母語話者と英語母語話者の不満表現についての研究で、ストラテジーを「暗示 Hint」「不満言及 Mention Complainable」「行為について明確な否定評価 Explicit Negative Assessment of the Accused's Action」「人としての相手の明確な否定評価 Explicit Negative Assessment of the Accused as a Person」に分類して分析を行い、日本人のほうが直接さのレベルが低いという結論を出した。

鄭（2005）は日韓両言語における不満表明に関する研究を行い、韓国語母語話者、日本語母語話者、韓国人日本語学習者の三つのグループのデータを取り、異文化間不満表現の実態を考察した。鄭は「初対面」同士の会話という場面を設定しているが、その結果として、日本人は「知らない人だから」などの理由で遠慮して、「第三者に頼んで伝言」など、不満を表さないことが多い。それに対して、韓国人は「他人はいつでも友達になれる」という意識が強く、話し合いを通して妥協点を探そうとするため、不満を表明することが多かった。このことから、本稿では、「親しい友人」同士の会話とし、なるべく「不満を表しやすい」状況を設定することにした。

崔（2009：61－62）は日本人母語話者と中国人母語話者における不満表現の相違点を次のようにまとめている。

- 1) 中国語では、不満を言う側と言われる側、どちらが談話を開始しても不満を言う側は一貫してまず直接的な不満表明から始まる。しかし日本語では、不満をと言われる側が開始すると、不満を言う側は「不満表明」「不満表明と理由・説明要求」「理由・説明要求」の三つのパターンが見られた。
- 2) 中国語では、不満を言う側の2回目の不満表明では、2つ以上の発話機能を持った発話による不満表明が好まれた。しかし日本語では、1種類の機能による不満表明が好まれた。
- 3) 中国語のデータでは、不満を言う側は不満をと言われる側の理由説明に大して注意を払わず、理由説明を単なる不満表明の応答としてしか受け取っていない。不満を言う側は一方的に不満について話し、不満をと言われる側は一方的に責任を認めるか忌避した。不満をと言われる側の態度によって、不満を言う側が変化することはなかった。つまり、不満を言う側と言われる側の間には共通の目的がなく、各自の話題で談話が進んでいく。しかし日本語のデータでは、不満を言う側は不満をと言われる側の理由説明に注意を払い、謝罪として受け取るか、その態度によって再び不満を表明し、不満を言う側と言われる側は共通の目的を持って談話を進めた。
- 4) 中国語での不満を言う側は日本語よりも、不満を相手にはっきりと直接的に表明をしている。好ましくない行為があったことをはっきり相手に伝え、好ましくない行為によって、自分にもたらされた影響も指摘しているものが多い。これに対し、日本語では、はっきりした不満表明をせず、暗示的な不満表明と理由・説明を要求している。

2.8 本研究における仮説

本研究は以上の先行研究を参考にしつつ、中国人と日本人は不満を表す時に「上下」「被害の大小」が不満表現ストラテジーの使用にどのような影響を与えるのを明らかにするために、以下の仮説を設定し、調査を通して検証を行った。

仮説：

どの場合でも、日本人は中国人より、頻繁に緩和ストラテジーを多く使い、さらに不満を表さないことも多い。

日本人は曖昧な表現を良く使い、集団意識が強く、あまり他人を非難しないといわれている。つまり、相手のメンツに配慮し、できるだけ傷つけないようにするため、より多くの緩和ストラテジーを使うと予想される。また、崔（2009）、鄭（2005）、Sato（2010）などの先行研究によれば、日本人は、不満を表す時に、婉曲的な表現を使用する傾向が強い。

以下ではDCT 調査を通してこの仮説を検証する。

第3章 調査の方法

本研究では談話完成タスク（Discourse completion task、DCT）を利用して収集したデータに基づき、日中の不満表現ストラテジーを比較する。本章では、その調査方法について述べる。3.1 節では DCT を用いた理由とそのメリットについて述べる。3.2 節では調査内容について、アンケート調査、被験者、状況設定とデータの分析方法に分けて説明する。

3.1 談話完成タスク（DCT）

DCT とは研究者によって割り当てられた談話上の役割を演じてもらうことによって、データを収集する方法である。被験者にはあるトピックについて書面もしくは口頭で回答を求める。

DCT の目的とメリットは以下のとおりである。

1. DCT の目的は実際にどのような発話行為が見られるかを調べることにあるのではなく、被験者が理想とする発話行為を調査することにある。
2. DCT は自由記述式のアンケートなので、一度に大量のデータを収集し分析するのに向いており、また変数のコントロールが容易なこと、言語間や学習者と母語話者のストラテジーの比較に有効なことから広く利用されている。
3. ロールプレイや自然会話と比べ、自然さでは劣るが、様々な研究によって、現れるストラテジーの多様性や種類には DCT とロールプレイ・自然会話で大きな違いがないことが明らかとなっている。
4. この研究ではインタビューを併用することによって、被験者の意識も探った。

3.2 調査内容

3.2.1 アンケート調査

本調査では「上下関係」「被害の大小」が日本語、中国語の不満表現にどのように影響するかに焦点を当てた。アンケートは六つの状況から構成され、全ての状況で回答者に対して不満を覚えるようにしてある。不満表現は相手のメンツを脅かす行為であるが、FTA 見積もり公式における「負担度」の代わりに「被害度」を導入し、さらに「不満を言う」理

由を統一するため、「責任は相手にある」という状況を設定した。2.7.3 節の（鄭 2005）の研究により、相手が親しくない場合、不満を言いづらい状況があるという点を考慮し、親疎関係を「親しい友人」に固定し、なるべく不満を表しやすい状況を設定した。つまり、「上下関係」を先輩（+P）、同級（=P）、後輩（-P）の三つに、「被害度」を「大」と「小」二つに分けて変数とし、六つの場面を設定した。

3.2.2 被験者

アンケート調査の被験者は、日本語母語話者と中国語母語話者である。日本人と中国人の各 50 人ずつ、計 100 人の協力を得た。調査協力者の日本人は全員東北大学の 20 歳前後の大学生で、中国人は全員蘇州大学の 20 歳前後の大学生である。回答者の内訳は以下の通りである。

日本語母語話者は 50 人の協力を得、有効回答率は 90%（45 人）であった。そのうち、男性は 29 人、女性は 16 人である。

中国語母語話者は 50 人の協力を得、有効回答率は 80%（40 人）であった。そのうち、男性は 19 人、女性は 21 人である。

なお、中国語母語話者の中に日本語学習者はいない。

3.2.3 状況設定

実際の生活で起こりがちな状況として、以下の六つの場面を設定した。

	状況説明	上下関係	被害度
状況 1	先輩が寝坊して約束の時間に 30 分遅れた。	+P	小
状況 2	同輩が寝坊して約束の時間に 30 分遅れた。	=P	小
状況 3	後輩が寝坊して約束の時間に 30 分遅れた。	-P	小
状況 4	先輩の手が滑り、貴重品（Ipad）が壊れた。	+P	大
状況 5	同輩の手が滑り、貴重品（Ipad）が壊れた。	=P	大
状況 6	後輩の手が滑り、貴重品（Ipad）が壊れた。	-P	大

回答者は、相手の発話に対して自分が実際に言うだろうと思う言葉をそのまま書いてもらった。さらに、回答者に「1 全然気にしない」「2 少し気になる」「3 やや不満」「4 不満」「5 腹が立つ」という 5 段階のリッカート尺度の上に○を付けてもらい、自分が相手の行為にどの程度の不満をもっているかを示すようにした。

3.2.4 データ分析方法

本調査のデータ分析における統計ソフトとして、SPSS17.0 for Windows を使用した。統計的検定は T 検定とカイ二乗 (χ^2) 検定を用いた。カイ二乗検定はストラテジーの分析に用い、T 検定は 5 段階リッカート尺度の分析に使用した。

第4章 状況判断の分析

本章では、先ずアンケート調査の調査票と回答を提示して、次に、被験者各状況をどのように判断したか、どのような回答を見られたか、状況判断と回答にはどのような関係があるのか、という点について検討する。

4.1 状況1：約束時間に30分遅れた（目上、先輩）

4.1.1 調査の回答例と分析

最初は、親しい目上から受けた小さな被害に対する発話行為の分析である。

状況1：あなたは三、四歳上の先輩と18:00に遊びに行く約束をしましたが、18:30になってようやく先輩が来ました。

先輩：ごめん、ごめん、寝坊して電車に乗り遅れてね。慌てて家を出たから、携帯も忘れちゃって。

あなた：

日本語母語話者（NS-J）

S0 忌避	19歳 19歳	いえいえ、 <u>大丈夫ですよ。気にしないでください。</u> <u>かまいませんよ、早く行きましょう。</u>
S1 正当化	19歳	全然大丈夫ですよ。 <u>なかなかいらっしゃらないなど</u> <u>思って、心配していました。</u>
S2 問題		なし
S3 補償要求	20歳	そうなんですか。じゃあ、 <u>待たされた分、何かおごっ</u> <u>てください。</u>
S4 警告	19歳	あー、大丈夫ですよ。気にしないでください。 <u>次か</u> <u>ら気をつけてくださいね。</u>
S5 説明要求	18歳	大丈夫ですよ。行きましょう！でも、 <u>寝坊って昼寝</u> <u>してたんですか？</u> （笑）

S6 非難	19 歳	<u>何やってんですか (笑)</u>
S7 共感表現	19 歳	<u>それは大変でしたね、全然大丈夫ですよ。では、いきましょ</u> <u>うか。</u>
S8 情報要求		なし
S9 補償援助の申し出		なし
S10 前置き		なし

中国語母語話者 (NS-C)

S0 忌避	20 歳	<u>没关系，我们走吧。</u> <u>大丈夫、行きましょ</u> <u>う。</u>
S1 正当化	20 歳	没事，不过 <u>我不是很喜欢等人</u> 。 <u>別に、でも人を待つのはあんまり好きじゃない。</u>
S2 問題	20 歳	没关系， <u>晚半小时而已</u> 。 大丈夫、 <u>ただ半時間遅れたから</u> 。
S3 補償要求	18 歳	我等你老半天了，请我吃 XX 补偿。 よく待たせましたね、代わりに XX をおごってくだ さいよ。
S4 警告	19 歳	<u>下次准时点</u> 。 <u>次は気をつけてください。</u>
S5 説明要求	18 歳	没事， <u>怎么这会儿睡觉？</u> 大丈夫です。 <u>何でこんな時間で寝る？</u>
S6 非難	20 歳	<u>怎么这么慢啊。</u> <u>何でこんなに遅いのよ。</u>
S7 共感表現	20 歳	没关系，我也没等多久。 大丈夫、 <u>あんまり待ってないから。</u>
S8 情報要求		なし
S9 補償援助の申し出		なし
S10 前置き		なし

各ストラテジーの出現率は以下の通りである。

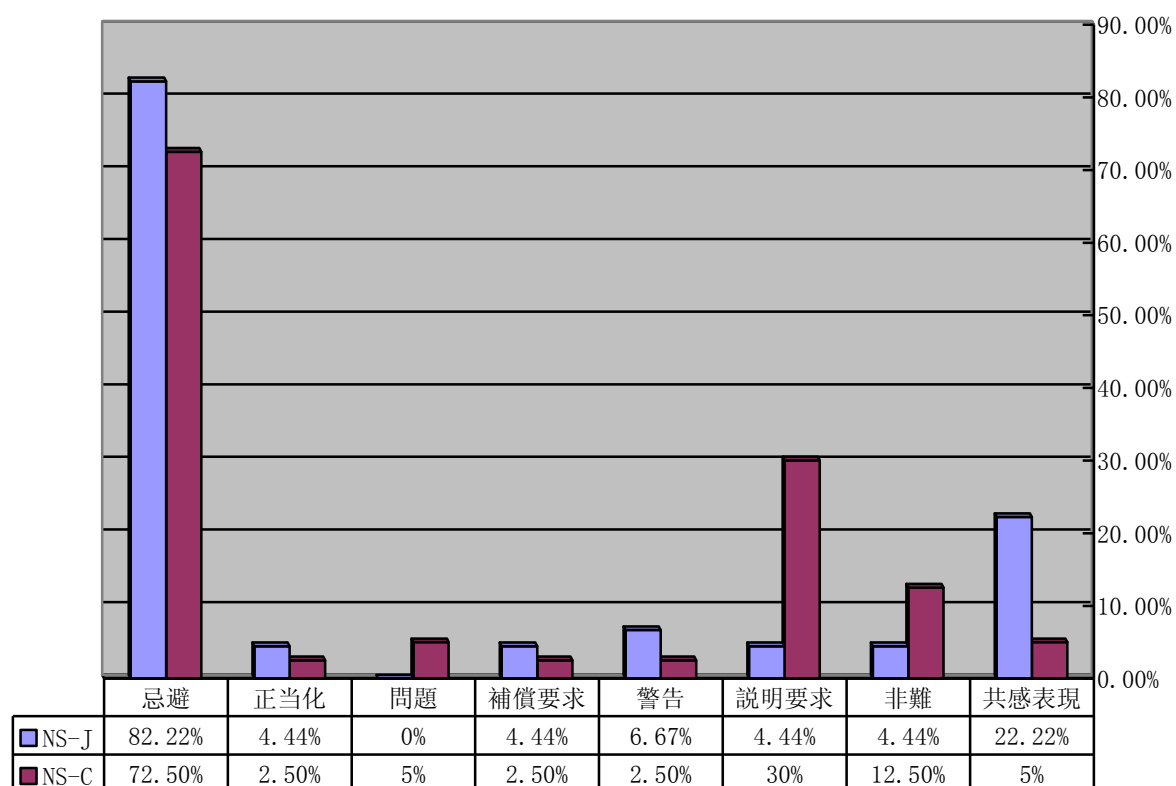


図 4.1 各ストラテジーの出現率

図 4.1 から分かるように、FTA を回避する「S0 忌避」のポライトネス・ストラテジーは日本人被験者が 82.22%、中国人被験者は 72.5%で、いずれでも圧倒的に多い。

また、日本人は「S8 共感表現」(22.22%)をよく使用している。例えば、日本人では「大丈夫ですよ。僕もよくやりますから。」あるいは「あっそうですか。僕も来たばかりなんで、全然大丈夫です。それでは、行きましょう」、中国人では「没事没事，我也刚来。(大丈夫、私も来たばかりです。)」という発話が見られた。ただし中国人には「没事，怎么这会儿睡觉。(大丈夫、何でこんな時間に寝るの)」のような「S5 説明要求」(30%)も少なくない。日本人では「大丈夫ですよ。行きましょう！でも、寝坊って昼寝してたんですか？ (笑)」のように、一旦謝罪を受け入れた後で説明を要求している例が見られた。また、中国人は遅刻する理由としての「寝坊」に注目しているケースが多いが、日本人は「いや、全然大丈夫ですよ。それより携帯なくて大丈夫ですか？」のように、たとえ被害を受けても、相手のポジティブ・フェイスに配慮した発話が見られた点が興味深い。

なお、直接相手を「非難」する中国人は 12.5%いるが、日本人は 4.44%しかいない。例

えば、中国人では「怎么这么慢啊。(何でこんなに遅いのよ)」、日本人では「何やってんですか (笑)」という発話が見られた。さらに、中国人は「不看了, 我都看过了。(見ないです、もう見たから)」のように、相手の原因や行動事実など一切聞かずにこの問題进行处理しようとする例がある。回答例から見ると、日本人は目上に対して中国人より配慮をする傾向がある。

この状況での主なストラテジーは「S0 忌避」であり、その他のストラテジーは少なかった。統計上も、国籍は「S0 忌避」($\chi^2=1.153$, $df=1$, $p>0.05$)、「S1 正当化」($\chi^2=2.3$, $df=1$, $p>0.05$)、「S2 問題」($\chi^2=0.235$, $df=1$, $p>0.05$)、「S3 補償要求」($\chi^2=0.82$, $df=1$, $p>0.05$)、「S4 警告」($\chi^2=1.818$, $df=1$, $p>0.05$)、「S6 非難」($\chi^2=1.153$, $df=1$, $p>0.05$) には、有意な影響を与えていないが、「S5 説明要求」($\chi^2=10.053$, $df=1$, $p<0.05$) と「S7 共感表現」($\chi^2=5.18$, $df=1$, $p<0.05$) には、有意な影響を与えていることを示していた。すなわち、「S0 忌避」「S1 正当化」「S2 問題」「S3 補償要求」「S4 警告」「S6 非難」というストラテジーの使用には文化の差は小さいが、「S5 説明要求」と「S7 共感表現」という二項目には文化による有意差がみられた。

続いて、被験者が状況について、どのように不満を持っているかを見ていこう。

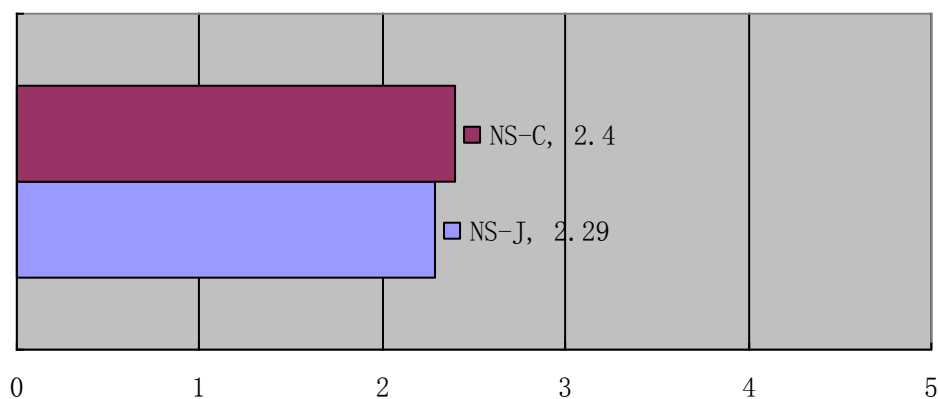


図 4.2 状況判断の平均値

図 4.2 を見ると、「この状況について、どの程度不満を持っているか」という質問に対する日本人の回答の平均値は 2.29 で、中国人の平均値は 2.4 である。両方とも「2 少し気になる」と「3 やや不満」の間にあり、日本人と中国人の差はあまり大きくない。つまり、両国とも相手の行為は気にはなるが、それほどの「不満」は持っていないといえる。

T 検定の結果からも、国籍は「この状況について、どの程度不満を持っているか」($t=0.53$, $df=83$, $p>0.05$) には、有意な影響を与えていない。

4.1.2 考察

この状況は、30 分ほどの遅刻という「被害の小さい」場面である。図 4.1 のデータから明らかなように、相手に対する FTA を回避し、かつ「優しく、相手に厳しくない」自己像を維持するため、「S0 忌避」ストラテジーが日中両国でも圧倒的に多く採用されている。

日本人は、年上の先輩なので、上下関係を意識して、「僕も来たばかりなんで、全然大丈夫です。」のように相手の遅刻行為から生じた好ましくない結果を弱めたり、「それは仕方がないですよ。僕も電車に乗り遅れることがありますし。」のような「S7 共感表現」(22.22%) により、相手の「資質のフェイス」に配慮し、相手のミスを許容し、円滑な人間関係を維持するよう努める。

一方、中国人は「夕方に寝坊するのはおかしいから、何か問題があるのかも」と考える人が多く、相手にさらに詳しい状況を教えてもらおうとして、あるいは「熱心で、良い友達」の自己像を伝えようとして、「説明要求」ストラテジー (30%) を採用したようである。事実、「需要帮忙的话说一声 (手伝えることがあれば言えよ)」のように「相手への関心」を示している。逆に「全て相手の責任だ」という認識に基づき、年上の先輩にも関わらず、直接相手のフェイスを潰す「非難」を選ぶ人が日本人より多い (12.5%)。

他のストラテジーは日中両国とも 7%に過ぎないが、中国人には「不看了，我都看过了 ((映画を) 見ないです。もう見たから。)」のように、相手の「交際の権利」を侵害する発言が見られた。類似の発言は日本人ではなかった。回答例から見ると、日本人は相手の理由を受入れ、遅刻を許容しようという傾向があるのに対して、中国人は相手に問題が起きた原因に注目し、相手への関心を表す傾向がある。

次に不満度の割合を見てみよう。

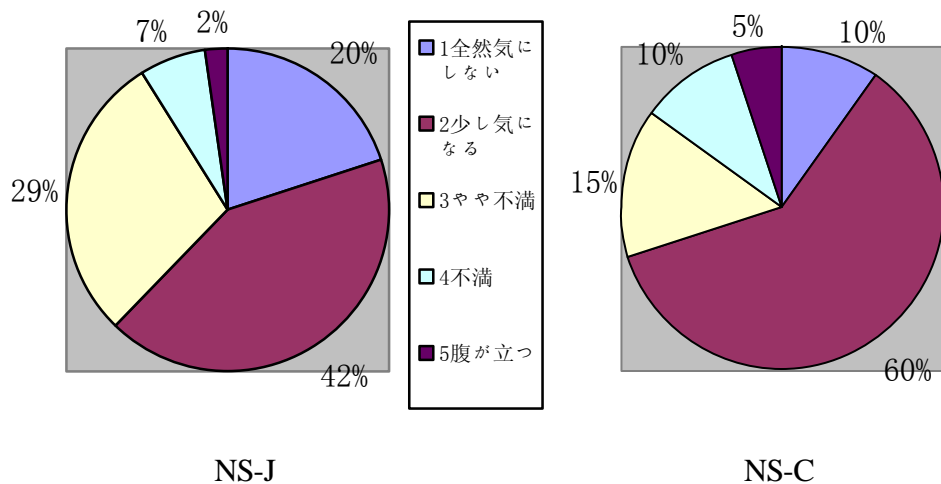


図 4.3 各不満度の割合

図 4.3 が示すように、日本人も中国人も「1 全然気にしない」と「2 少し気になる」を選んだ人が半分以上で（日本では 20%+42%、中国では 10%+60%）、それほど被害を感じていない様子が見て取れる。なお、日本人は「4 不満」「5 腹が立つ」の割合が中国人よりやや低く、「S0 忌避」と「S7 共感表現」が多いことと対応しているように見える。

4.2 状況 2：約束時間に 30 分遅れた（同等、同級生）

4.2.1 調査の回答例と分析

次は、親しい同級生から受けた小さな被害に対する発話行為の分析である。

状況 2：あなたは同級生の友達と 18：00 に遊びに行く約束をしましたが、18：30 になってようやく先輩が来ました。

友 達：ごめん、ごめん、寝坊して電車に乗り遅れてね。慌てて家を出たから、携帯も忘れちゃって。

あなた：

日本語母語話者 (NS-J)

S0 忌避	19 歳	<u>別にかまわないよ。</u>
	19 歳	<u>気にしなくていいよ。</u>
S1 正当化	20 歳	<u>おせーよ。間に合わなくなるじゃん。</u>
	19 歳	<u>何やってんだよ～映画始まっちゃったジャン。</u>
S2 問題	19 歳	<u>遅いよ。30 分遅れるとか待ってるの。疲れるわ！！</u> (笑)
	18 歳	<u>ちょっとー。寒かったよー</u>
S3 補償要求	19 歳	<u>大丈夫だよ。お詫びにジュースおごってよ！</u> (笑いながら)
S4 警告	19 歳	<u>映画始まるよ。ちゃんとしてよ。次は気をつけてね。</u>
	18 歳	<u>携帯くらい携帯しろよ。</u>
S5 説明要求	19 歳	<u>携帯大丈夫？</u>
	18 歳	<u>大丈夫大丈夫、しょうがないよ。携帯ないって、いいの、それ？</u>
S6 非難	19 歳	<u>いや、おせーよ。映画代半分出せ。どうしようもない奴だな。</u>
	19 歳	<u>何してるんだよー。ほら、早く行こう！</u>
S7 共感表現	18 歳	<u>僕も今来たばっかだから、大丈夫だよ。じゃ、行こう。</u>
	18 歳	<u>大丈夫、たまにあることだよ。</u>
S8 情報要求	18 歳	<u>まあ、大丈夫だけど、ご飯でもたべる？</u>
S9 補償援助の申し出		なし
S10 前置き		なし

中国語母語話者 (NS-C)

S0 忌避	20 歳	<u>没关系。</u>
		<u>大丈夫です。</u>
S1 正当化		
S2 問題	19 歳	<u>半小时了啊兄弟。</u>
		<u>半時間だよ、ブラザー。</u>
S3 補償要求	18 歳	<u>让我等这么久，请客请客。</u>
		<u>こんなに待たせて、おごれおごれ。</u>

S4 警告	19 歳	下次早点。 次回気をつけてね。
S5 説明要求	20 歳	没关系, <u>没出什么事吧?</u> 大丈夫、 <u>何かあったの?</u>
S6 非難	18 歳	<u>我可以说脏话吗?</u> <u>悪口を言ってもいい?</u>
S7 共感表現	18 歳	没事没事, <u>没等多久。</u> 大丈夫大丈夫、 <u>あんまり待ってないから。</u>
S8 情報要求		なし
S9 補償援助の申し出		なし
S10 前置き		なし

各ストラテジーの出現率は以下の通りである。

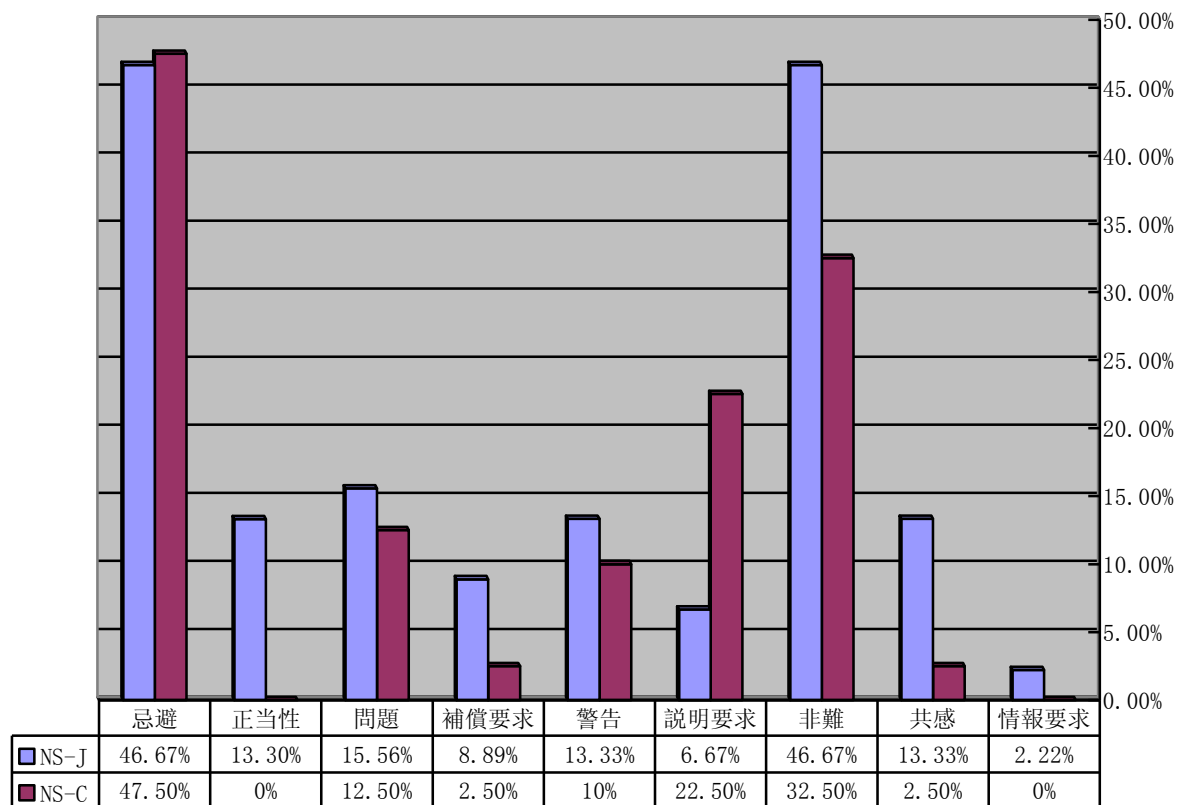


図 4.4 各ストラテジーの出現率

図 4.4 から分かるように、「S0 忌避」のポライトネス・ストラテジーは日本人被験者が 46.67%、中国人被験者は 47.5%で、いずれも一番よく使用されたストラテジーである。

二番目に多く使われているのは「S6 非難」である。例えば、日本人では「おせーよ。間に合わなくなるじゃん。」、中国人では「你小子在干嘛哦。(おめえ何やってんだよ)」が見られた。また、日本人は相手を非難するとき、「おせーよ。30 分も待たせやがって。始まったらどうすんだよ」のように「S1 正当化理由」(13.33%)を採用し、不満に説得力を持たせる傾向がある。中国人にはこのストラテジーは見られなかった。

また、「S8 共感表現」を日本人 (13.33%) は中国人 (2.5%) よりよく使用した。例えば、日本人では「僕も今来たばっかだから、大丈夫だよ。じゃ、行こう。」または「大丈夫、たまにあることだよ。」、中国人では「没事没事，没等多久。(大丈夫、あんまり待ってないから。)」という発話が見られた。それに対して、中国人は「S5 説明要求」(22.5%) の使用が目立つ。例えば、中国人では「没事，出什么事了。(大丈夫、何かあったの)」、日本人では「遅いー！！(笑) 早く行こう。寝坊とか何してるのよ (笑)」。また、中国人は遅刻する理由としての「寝坊」に注目しているケースが多いが、日本人は「携帯大丈夫？」のように「携帯忘れた」という発言に着目している。

なお、「S2 問題」や「S4 警告」の割合も 1 割以上あった。その他のストラテジーは両国とも 1 割以下である。そのうち、「S3 補償要求」は中国人より日本人に多かった。

総じて、この状況での主なストラテジーは「S0 忌避」と「S6 非難」であり、その他のストラテジーは比較的少なかった。統計上も、国籍は「S0 忌避」($\chi^2=0.939$, $df=1$, $p>0.05$)、「S2 問題」($\chi^2=0.686$, $df=1$, $p>0.05$)、「S3 補償要求」($\chi^2=0.211$, $df=1$, $p>0.05$)、「S4 警告」($\chi^2=0.634$, $df=1$, $p>0.05$)、「S6 非難」($\chi^2=1.771$, $df=1$, $p>0.05$)、「S7 共感表現」($\chi^2=3.289$, $df=1$, $p>0.05$) と「S8 情報要求」($\chi^2=0.899$, $df=1$, $p>0.05$) には、有意な影響を与えていないが、「S1 正当化」($\chi^2=5.738$, $df=1$, $p<0.05$) と「S5 説明要求」($\chi^2=4.379$, $df=1$, $p<0.05$) には、有意な影響を与えていることを示していた。すなわち、「S0 忌避」「S2 問題」「S3 補償要求」「S4 警告」「S6 非難」「S7 共感表現」「S8 情報要求」というストラテジーの使用には文化の差が大きいがないが、「S1 正当化」と「S5 説明要求」という二項目には文化による有意差がある。

続いて、被験者が状況について、どのように不満を持っているかを見ていこう。

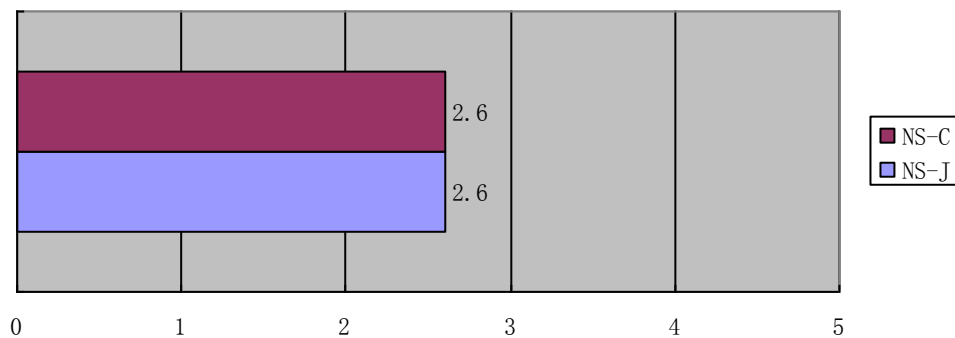


図 4.5 状況判断の平均値

図 4.5 を見ると、日本人も中国人も「この状況について、どの程度不満を持っているか」という質問に対する回答の平均値は 2.6 である。「2 少し気になる」と「3 やや不満」の間にあり、両者ともに気にはするが、それほどの「不満」はないようである。

T 検定の結果を見ると、国籍は「この状況について、どの程度不満を持っているか」($t=0.677$, $df=83$, $p>0.05$) には、有意な影響を与えていない。

4.2.2 考察

この状況は、状況 1 と同じく、30 分ほどの遅刻で、被害が大きくない場面であるが、力関係は「対等」である同輩を設定した。図 4.1 のデータから明らかなように、「S0 忌避」が最も使用されたが、割合は半分以下であった。

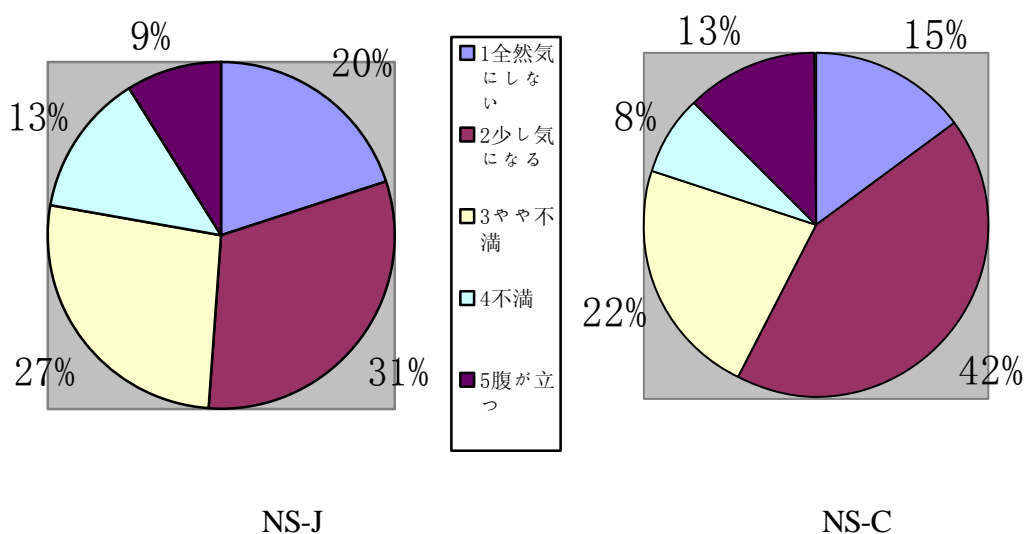


図 4.6 各不満度の割合

図 4.6 が示したように、日本人も中国人も「1 全然気にしない」と「2 少し気になる」を選んだ人が半分以上（日本では 20%+31%、中国では 15%+42%）で、被害意識は小さいが、状況 1 と比べて、やや少ない。なお、「4 不満」「5 腹が立つ」の割合が状況 1 よりも多く、あわせて 2 割を超えていた。

直接表現としては、日本も中国も「非難」戦略が二番目に多く使用されていた（日本 46.67%、中国 32.5%）。さらに、「問題」「警告」の割合が両者とも 1 割以上あった。それは、状況 1 と比べて、年齢の差がないため、自分の不満をはっきり表明していたことを示している。

一方、中国人は「相手への関心」を伝えるため、相手にさらに詳しい状況を教えてもらおうとする戦略「説明要求」（中国 22.5%、日本 6.67%）を採用したのに対して、日本人は相手のいう理由を受入れ、遅刻することを許容し、「共感」（日本 1.33%、中国 2.5%）を採用する人が中国人より多い。

DCT に見られた例から見れば、中国人は「半小时了啊兄弟。（もう半時間だよ、ブラザー）」、「你在干嘛啊亲？（何やってるんですか、ディア）」のような呼称を用いたり、「我还以为你被外星人抓走了。（ET に捕まったかと思った）」のような冗談を言ったり、あるいは「死孩子，下次再这样你就死定了。（クソガキ、今度したら殺してやるぜ。）」のような誇張した言い方で、不満表明を緩和し、良好なラポールを維持しようとしていた。

それに対して、日本人はユーモアのある言い方はほとんど見られなかったが、「携帯くらい携帯しろよ。」のような表現はあった。さらに、日本人は中国人より、「正当化理由」（日本人は 13.33%、中国人は 0%）を採用した人が多く、相手のメンツに配慮し、遅刻したことを直接言わず、「約束した映画に間に合わないかも」という理由を述べ、間接的に相手の遅刻を非難した。これは非難を正当化することによって、自分のポジティブ・フェイスを守ろうとしたと解釈することができる。

4.3 状況 3：約束時間に 30 分遅れた（目下、後輩）

4.3.1 調査の回答例と分析

次は、親しい後輩から受けた小さな被害に対する発話行為の分析である。

状況 1：あなたは四歳上の後輩の友達と 18：00 に遊びに行く約束をしましたが、18：30 になってようやく先輩が来ました。

後 輩： ごめん、ごめん、寝坊して電車に乗り遅れてね。慌てて家を出たから、携帯も忘れちゃって。

あなた：

日本語母語話者 (NS-J)

S0 忌避	19 歳 18 歳	まあ、 <u>気にするな</u> 。それじゃあ、行こうか <u>大丈夫だよ</u> 。まあとにかく行くぞ。
S1 正当化	18 歳	まあ、気にすんなよ、 <u>オレしかなかったら怒られるから</u> 、気をつけてね
S2 問題		なし
S3 補償要求	19 歳	大丈夫ー。 <u>お詫びにジュースおごってね</u> 。
S4 警告	18 歳 19 歳	大丈夫だよ。でも、 <u>これから遅れるなよ</u> 。 あー、全然大丈夫だよ。 <u>次から気をつけてね</u> 。
S5 説明要求	18 歳	大丈夫大丈夫。気にしなくていいよー。でも <u>携帯なくて帰るとか不便じゃない??</u>
S6 非難	20 歳 19 歳	<u>困るなあ。きちんと時間を守ってもらわないと、困るよ。君。</u> <u>おい!!何分待ったとおもってんだよ!!</u>
S7 共感表現	18 歳 18 歳	大丈夫ですよ。 <u>大変だったね</u> 。 大丈夫ですよ。 <u>しょうがないです</u> 。
S8 情報要求		なし
S9 補償援助の申し出		なし
S10 前置き		なし

中国語母語話者 (NS-C)

S0 忌避	18 歳	<u>没关系</u> 。 <u>大丈夫です</u> 。
S1 正当化	20 歳	不是吧你， <u>当你不来了呢</u> 。 マジかお前、 <u>来ないかとおもったよ</u> 。

S2 問題	20 歳	小朋友 <u>迟到</u> 啦。 坊主、 <u>遅刻</u> したよ。
S3 補償要求		なし
S4 警告	19 歳 19 歳	<u>下次准时点。</u> <u>次からちゃんと時間を守ってね。</u> 下次记得跟别人约了要注意时间，好了，我们走吧。 <u>これから他人との約束時間を十分注意してね。</u> じゃあ、いこう。
S5 説明要求	19 歳	哦，没事， <u>出什么事了，这会儿睡觉。</u> そう、大丈夫だよ。 <u>何かあった？</u> こんな時間に寝るって。
S6 非難	19 歳 18 歳	<u>干嘛去啦！</u> <u>何をやってんですか！</u> <u>拖出去打板子。</u> <u>板でお尻を叩くぞ。</u>
S7 共感表現		なし
S8 情報要求	18 歳	没事，没事， <u>最近很忙啊？</u> 大丈夫、大丈夫、 <u>最近忙しいの？</u>
S9 補償援助の申し出		なし
S10 前置き		なし

各ストラテジーの出現率は以下の通りである。

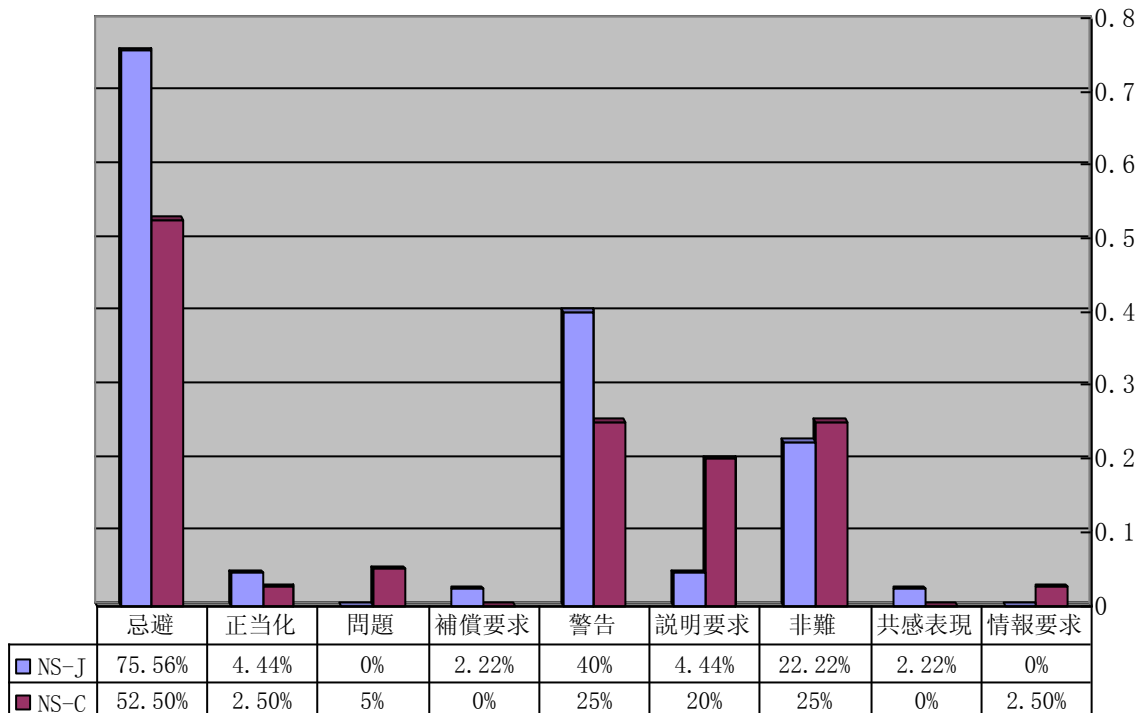


図 4.7 各ストラテジーの出現率

図 4.7 から分かるように、「S0 忌避」は日本人被験者が 75.56%、中国人被験者は 52.5% で、半分以上を占め、いずれでも最も多く使用されたストラテジーである。

二番目に多く使われているストラテジーは「S4 警告」であり、日本で 40%、中国では 25%である。例えば、日本では「あー、全然大丈夫だよ。次から気をつけてね。」または「そう、そういうこと。次はないようにね。そういう時は慌てなくてよいから、一言連絡してね。」、中国では「没事啦，下次注意。（大丈夫だよ、今度は注意してね。）」という発話が見られた。

なお、中国人は日本人よりも「S5 説明要求」で相手に遅刻した理由を尋ねる傾向がある。例えば、「有什么事么？要我帮忙么？（何があった？手伝うとか？）」。その他のストラテジーは日本も中国も 5%以下で、ほとんど使われていない。

総じて、この状況での主なストラテジーは「S0 忌避」「S4 警告」「S6 非難」であり、その他のストラテジーは比較的少なかった。統計上も、国籍は「S1 正当化」($\chi^2=0.628$, $df=1$, $p>0.05$)、「S2 問題」($\chi^2=2.304$, $df=1$, $p>0.05$)、「S3 補償要求」($\chi^2=0.899$, $df=1$, $p>0.05$)、「S4 警告」($\chi^2=2.157$, $df=1$, $p>0.05$)、「S6 非難」($\chi^2=0.09$, $df=1$, $p>0.05$)、「S7 共感表

現」($\chi^2=0.899$, $df=1$, $p>0.05$)と「S8 情報要求」($\chi^2=1.138$, $df=1$, $p>0.05$)には有意な影響を与えていないが、「S0 忌避」($\chi^2=4.93$, $df=1$, $p<0.05$)と「S5 説明要求」($\chi^2=4.936$, $df=1$, $p<0.05$)には有意差があった。すなわち、「S1 正当化」「S2 問題」「S3 補償要求」「S4 警告」「S6 非難」「S7 共感表現」「S8 情報要求」には文化の差が大きくないが、「S0 忌避」と「S5 説明要求」という二項目には文化による有意差がある。

続いて、被験者が状況について、どのように不満を持っているかを見ていこう。

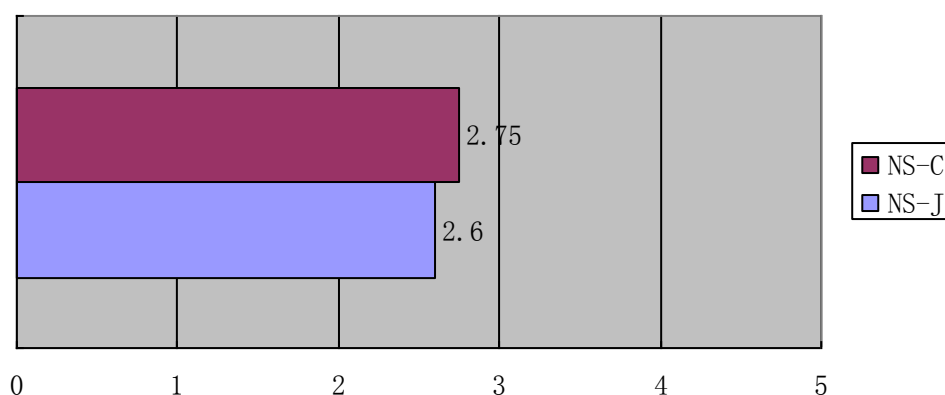


図 4.8 状況判断の平均値

図 4.8 を見ると、「この状況について、どの程度不満を持っているか」という質問に対する日本人の回答の平均値は 2.6 で、中国人の平均値は 2.75 である。両方とも「2 少し気になる」と「3 やや不満」の間にあり、日本人と中国人の差はあまり大きくない。つまり、両国とも相手の行為に対し、それほど大きな「不満」は持っていないようである。

T 検定の結果を見ると、状況判断に対して、国籍は「この状況について、どの程度不満を持っているか」($t=0.592$, $df=83$, $p>0.05$)には、有意な影響を与えていない。

4.3.2 考察

この状況は、30 分ほどの遅刻で、被害が大きくない場面であるが、力関係は「目下」である後輩を設定した。データから見ると、「S0 忌避」の割合が日本人が四分之三であるのに対して、中国人は半分しかない。日本人は中国人より、「後輩」の前に「優しくて、親切的な先輩」の自己像を維持したいという意識が強いのかかもしれない。

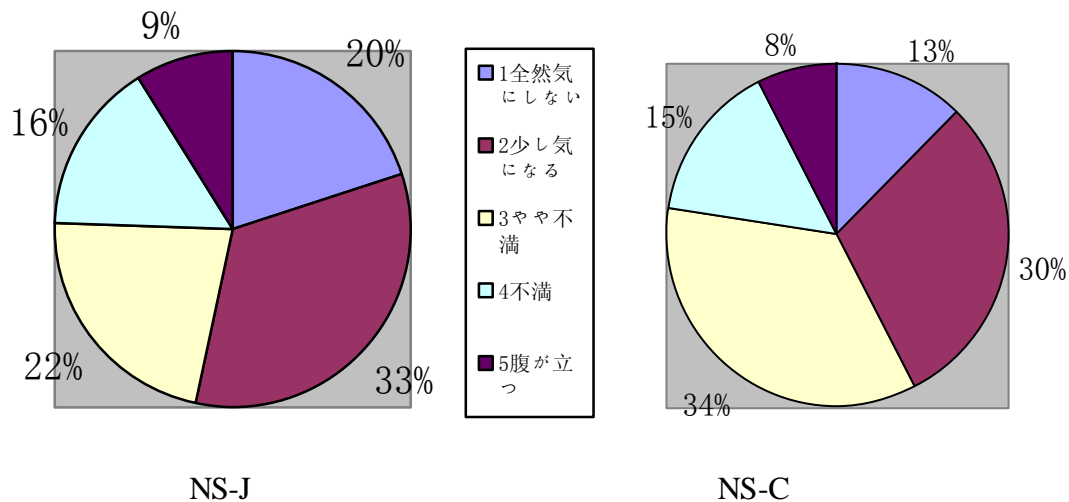


図 4.9 各不満度の割合

図 4.9 から分かるように、日本人も中国人も「1 全然気にしない」と「2 少し気になる」を選んだ人が半数前後（日本では 20%+33%、中国では 13%+30%）で、被害の意識は小さいが、状況 1 と比べて、やや少ない。なお、「4 不満」「5 腹が立つ」の割合が状況 1 と 2 より多くなり、あわせて 2 割を超えていた。

日本と中国は同じく「警告」のストラテジーが二番目に多い（日本 40%、中国 25%）。さらに、日本人と中国人は同じく「非難」（日本 22.2%、中国 25%）が三番目に多く使用された。使用頻度では日本は中国より「警告」は少し多かったが、「非難」はほとんど差が見られなかった。「警告」と「非難」の多さは、目下の相手に「先輩としての自分」という自己像を重視し、「相手に正しくないことを知らせたり、改善させたり」する責任を負っているという意識があるのかもしれない。

相違点としては、中国人は「相手への関心」を伝え、「優しくて熱心」な自己像を維持するため、日本人より相手にさらに詳しい状況を教えてもらおうとするストラテジー「説明要求」（中国 20%、日本 4.44%）を多く使用した。

4.4 状況 4：高価な iPad が壊された（目上、先輩）

4.4.1 調査の回答例と分析

本節からは、大きな被害に対する発話行為の分析である。目上に対する対応から見ていくことにしよう。

状況： あなたは iPad を三、四歳上の先輩に貸しましたが、先輩は不注意で地面に落とし、壊してしまいました。

先輩： あー、ごめん、手がすべっちゃった。

あなた：

日本語母語話者 (NS-J)

S0 忌避	19 歳	<u>大丈夫です。気にしないでください。</u>
	19 歳	<u>え、まあ気にしないでください。</u>
S1 正当化	19 歳	流石にこれは僕も <u>ただで済ますわけにはいかないんです</u> が。。
S2 問題	19 歳	あー、 <u>壊れちゃったんで</u>
S3 補償要求	19 歳	<u>ちゃんと弁償してくださいね、さすがに。</u>
	19 歳	うわー、先輩さすがにそれはないっす。 <u>弁償してください。</u>
S4 警告	18 歳	ちょっと、 <u>気をつけてくださいよ。</u>
S5 説明要求		なし
S6 非難	20 歳	<u>ひどいですよ。まあしょうがないですけど。</u>
	19 歳	<u>何やってるんですか。ふざけないでください。</u>
S7 共感表現	19 歳	あ、大丈夫ですよ。 <u>しょうがないんで。</u>
	19 歳	まあ、 <u>仕方がないですね。</u>
S8 情報要求	18 歳	あ、全然大丈夫ですけど、 <u>これ修理したほうがいいですよ？</u>
	19 歳	えー、本当ですか、 <u>どうしよう。</u>
S9 補償援助の申し出		なし
S10 前置き	19 歳	<u>申し訳ないんですけど、修理代とか少しお願いできますか？</u>

中国語母語話者 (NS-C)

S0 忌避	20 歳	<u>没关系。</u>
		<u>大丈夫です。</u>
S1 正当化	19 歳	这。。 <u>很贵的啊大哥。</u>
		これ。。 <u>高いんだよ、兄貴。</u>

S2 問題	19 歳	<u>摔坏了啊？！你怎么没拿去修？</u> <u>落として壊れた？！何で修理しないの？</u>
S3 補償要求	19 歳 19 歳	好吧， <u>我觉得你有必要帮我修好它。</u> <u>いいや、修理してもらう必要があるけど。</u> 啊，学长啊， <u>你要请我吃饭补偿我啊。</u> 其实没事啦，维修一下就可以了。 あ、先輩、 <u>何かおごってくださいよ。</u> 別にいいですけど、修理しても大丈夫です。
S4 警告		なし
S5 説明要求		なし
S6 非難	19 歳	<u>怎么这么不小心呢。</u> <u>何でこんなに不注意なのよ。</u>
S7 共感表現	19 歳	算了， <u>旧的不去，新的不来。</u> <u>いいや、古いものが去らなければ、新しいものはこない。</u>
S8 情報要求	20 歳	啊， <u>这如何是好。</u> あ、 <u>これ、どうしよう。</u>
S9 補償援助の申し出		なし
S10 前置き		なし

各ストラテジーの出現率は以下の通りである。

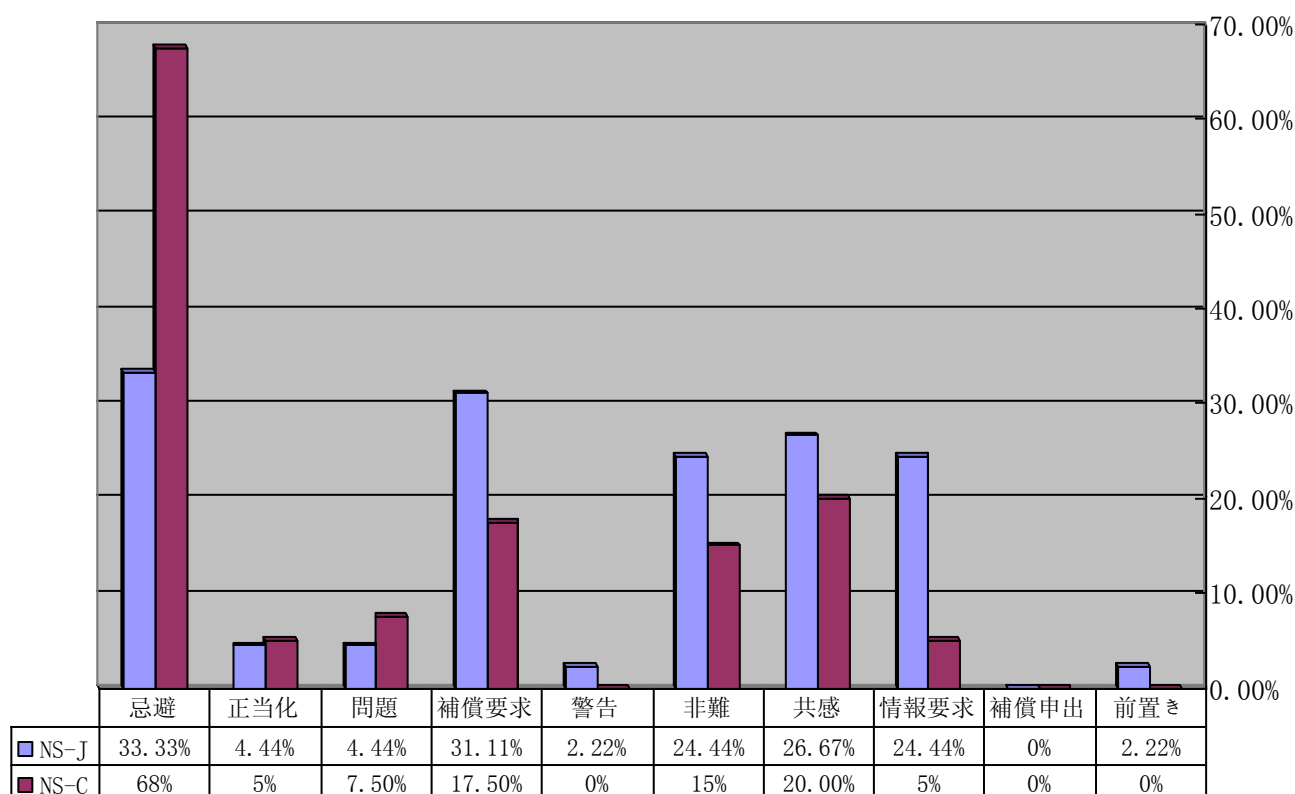


図 4.10 各ストラテジーの出現率

図 4.10 から分かるように、中国人は「S0 忌避」(60%)の割合が圧倒的に多い。それに対して、日本人も「S0 忌避」(33.33%)が一番多かったが、「S3 補償要求」、「S7 共感表現」、「S6 非難」、「S8 情報要求」にも2割以上の使用率があった。

日本人も中国人も「S3 補償要求」(日本は31.11%、中国は17.5%)、「S6 非難」(日本は24.44%、中国は15%)をよく使用し、直接的に不満を表明していた。日本では「ちょっと、弁償してくださいよ。」、中国では「没事啦，还我个新的就行啦。(大丈夫、新しいのを買えば大丈夫。)」などの例が見られた。

その他、「S6 非難」(日本は24.44%、中国は15%)、「S7 共感表現」(日本は26.67%、中国は20%)も両国ともよく使用されていた。非難の例としては、日本では「何やってるんですか。まあしょうがないですけど、弁償してもらえますか。」、中国では「王！(くぞ！)」、共感表現としては、日本では「大丈夫ですよ。良くあることですから。」、中国では「算了，旧的不去，新的不来。(いいや、古いものが去らなければ、新しいものはこない。)」などが見られた。

総じて、この状況での主な戦略は「S0 忌避」、「S3 補償要求」、「S6 非難」と「S7 共感表現」であり、その他の戦略は比較的少なかった。統計上、国籍は「S1 正当化」($\chi^2=0.014$, $df=1$, $p>0.05$)、「S2 問題」($\chi^2=0.357$, $df=1$, $p>0.05$)、「S3 補償要求」($\chi^2=2.109$, $df=1$, $p>0.05$)、「S4 警告」($\chi^2=0.899$, $df=1$, $p>0.05$)、「S6 非難」($\chi^2=1.181$, $df=1$, $p>0.05$)、「S7 共感表現」($\chi^2=0.52$, $df=1$, $p>0.05$)、「S9 補償援助の申し出」と「S10 前置き」($\chi^2=0.899$, $df=1$, $p>0.05$)には、有意な影響を与えていないが、「S0 忌避」($\chi^2=9.89$, $df=1$, $p<0.05$)と「S8 情報要求」($\chi^2=6.18$, $df=1$, $p<0.05$)には、有意な影響を与えていることを示していた。すなわち、「S1 正当化」「S2 問題」「S3 補償要求」「S4 警告」「S6 非難」「S7 共感表現」「S10 前置き」という戦略の使用には文化の差が大きくないが、「S0 忌避」と「S8 情報要求」という二項目には文化による有意差がある。

続いて、被験者が状況について、どのように不満を持っているかを見ていこう。

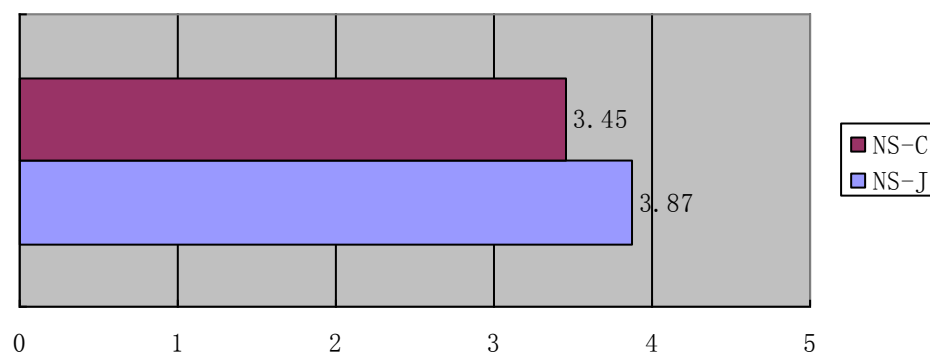


図 4.11 状況判断の平均値

図 4.11 を見ると、「この状況について、どの程度不満を持っているか」という質問に対する日本人の回答の平均値は 3.87 で、中国人の平均値は 3.45 である。両方とも「3 やや不満」と「4 不満」の間にあり、両国とも相手の行為に「不満」を持っている。

T 検定の結果を見ると、国籍は「この状況について、どの程度不満を持っているか」($t=1.745$, $df=83$, $p>0.05$)という状況判断に対して、有意な影響を与えていない。

4.4.2 考察

この状況は、高価な iPad が相手のミスで壊されるという「大きな被害」が発生した場面で、力関係は「目上」である先輩を設定した。データから見れば、「S0 忌避」の使用率は両国とも一番高いが、日本は 1/3 であり、中国は 6 割以上で、日本の倍であった。

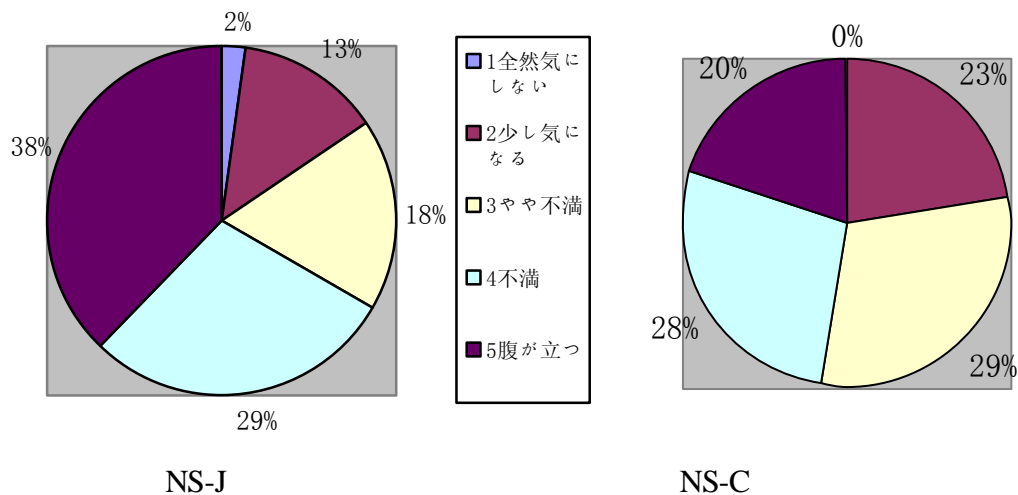


図 4.12 各不満度の割合

図 4.12 で示したように、日本人は「5 腹が立つ」(38%)を選択した人が一番多く、「4 不満」(29%)も3割近くになる。中国人は「2 少し気になる」、「3 やや不満」、「4 不満」と「5 腹が立つ」、それぞれ2割から3割を占める。相手の責任で高価な物を壊されるという「大きな被害」を受けたことから、「4 不満」「5 腹が立つ」の割合があわせて日本人は3分の2であり、中国人は半分近くになった。

被害が大きいという点で、日本人も中国人も「S3 補償要求」(日本は31.11%、中国は17.5%)、「S6 非難」(日本は24.44%、中国は15%)をよく使用し、直接的に不満を表明しているが、日本人は中国人より不満表明の割合がやや高かった。

また、一番多く使用された「S0 忌避」と同じく、「S 7 共感表現」(日本は26.67%、中国は20%)も両国ともよく使われているが、これは「故意ではなく、ただの事故」であり、相手の責任を追及しない「寛容な自己像」という資質のフェイスを維持したいからかもしれない。

日中で差が出るのは「S8 情報要求」(日本は24.44%、中国は5%)で、日本人は相手の反応を見て、次のやり方を決める。例えば、「えー、本当ですか、どうしよう。」のように、相手に「次はどうするか」と尋ねることにより、自分の意見を述べるのではなく、相手の解決案を待つ受動的な「ほのめかし」の戦略を使っていた。

それに対して、中国人は完全に相手の責任であるにもかかわらず、「没事的、不用担心、我去修一下就好了。(大丈夫、私が修理に持っていくので、心配するな)」のように、補償を放棄する言い方が多く現れた。中国では「物惜しみしない」というイメージの価値が日

本よりも高いため、高価な物でも、相手へ補償を求めて「けち」なイメージを与える可能性を恐れ、問題処理の負担を少なくとも一部は自分で負う申し出をしていると考えられる。

4.5 状況5：高価なiPadが壊された（同等、同級生）

4.5.1 調査の回答例と分析

次に同等の相手から、大きな被害を受けたときの発話行為を考察しよう。

状況： あなたはiPadを同級生の友達に貸しましたが、友達は不注意で地面に落とし、壊してしまいました。

友人： あー、ごめん、手がすべっちゃった。

あなた：

日本語母語話者（NS-J）

S0 忌避	19 歳	<u>あー、大丈夫だから、気にしないで。</u>
	18 歳	<u>ドンマイ。</u>
S1 正当化	19 歳	<u>iPad は高いし、修理もお金かかるんだけど。。最悪。。</u>
	19 歳	<u>高価なものなんだからちゃんと扱ってくれないと困るよ</u>
S2 問題	18 歳	えっ、 <u>ちょっと壊れた？！</u> あー、うん、まあ、気にしないで。
S3 補償要求	18 歳	<u>新しいやつ買ってね。</u>
	20 歳	は？ <u>弁償しろよ</u>
S4 警告		なし
S5 説明要求		なし
S6 非難	18 歳	<u>お前、ふざけんなよ。</u> まあ、いいけど。。。。
	19 歳	<u>おい、ふざけんな！</u> 弁償しろ！
S7 共感表現	19 歳	大丈夫だよ。 <u>良くあることだから。</u>
S8 情報要求	19 歳	壊れちゃったね。 <u>どうしようか。</u>
	19 歳	えー、 <u>どうしようか。</u>
S9 補償援助の申し出		なし
S10 前置き	19 歳	何してるんだよ！！悪いけど、修理代よろしくね。

中国語母語話者 (NS-C)

S0 忌避	19 歳	<u>没有关系，可以修。</u> <u>大丈夫、修理できるから。</u>
S1 正当化		なし
S2 問題	19 歳	啊， <u>我可怜的 iPad！！</u> あ、 <u>かわいそうな iPad！！</u>
S3 補償要求	19 歳 21 歳	没事， <u>给我买个新的吧，嘿嘿。</u> 大丈夫、 <u>新しいのを買ってくれよ。へへ</u> 你这鸟人， <u>给我修好。</u> きさま！ <u>直してくれ。</u>
S4 警告	19 歳	<u>小心点啊。</u> <u>気をつけてくださいよ。</u>
S5 説明要求		なし
S6 非難	19 歳 20 歳	<u>你干的好事！你给我弄好！</u> <u>よくやったね！直してくれ！</u> <u>站好，让我踹你屁股！</u> <u>立って、尻をけらせてくれ！</u>
S7 共感表現	19 歳	<u>你也是不小心的啊，没关系的。</u> <u>君も不注意だから、大丈夫です。</u>
S8 情報要求	20 歳	不是吧你， <u>这怎么搞。</u> マジかよ。 <u>どうしよう。</u>
S9 補償援助の申し出		なし
S10 前置き		なし

各ストラテジーの出現率は以下の通りである。

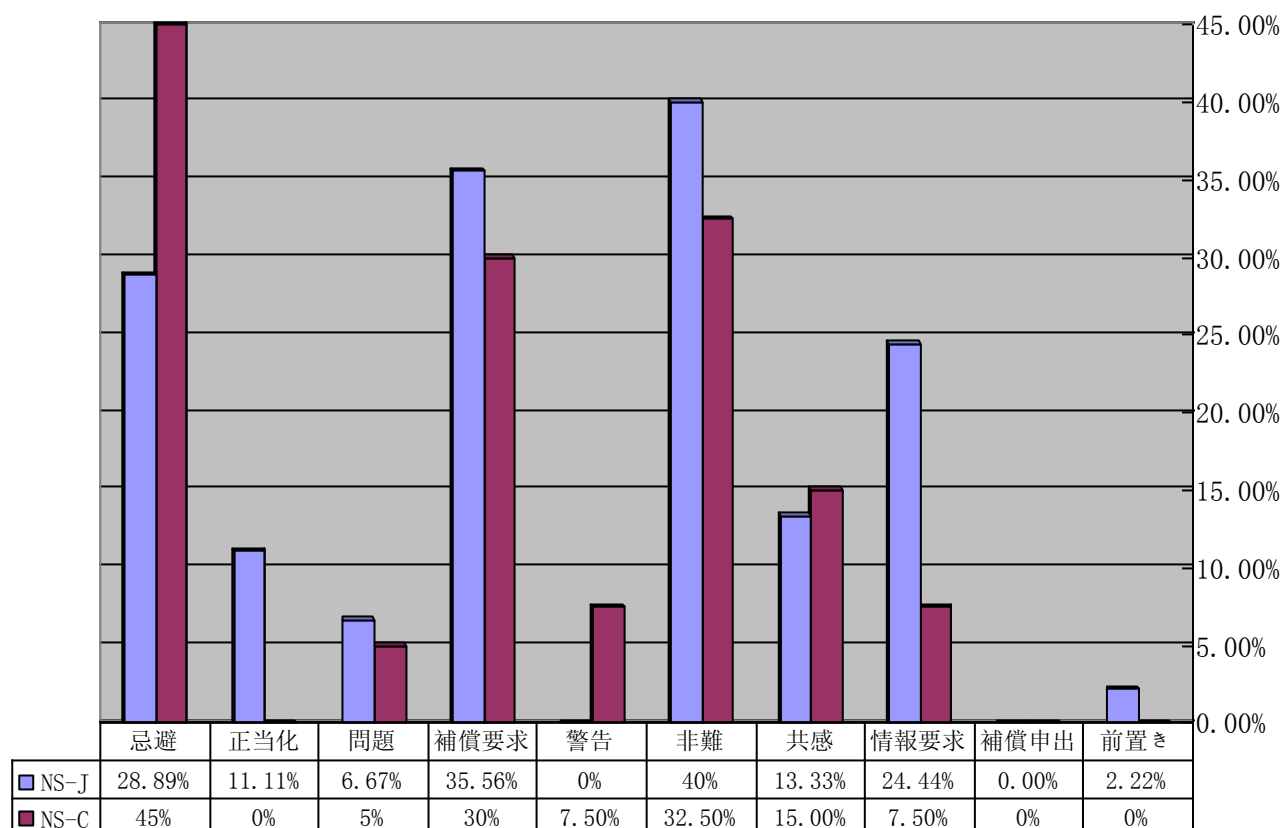


図 4.13 各ストラテジーの出現率

図 4.13 から分かるように、中国人は「S0 忌避」(45%)の割合が一番多いが、日本人は「S6 非難」(40%)が一番多かった。

また「S3 補償要求」の数も日本(35.56%)、中国(30%)ともに多い。例えば、日本では「新しいやつ買ってね。」、中国では「没事，给我买个新的吧，嘿嘿。(大丈夫、新しいのを買ってくれよ。へへ)」などの例が見られた。さらに、補償要求や非難を表明する時、日本人は「高価なものなんだからちゃんと扱ってくれないと困るよ。」のように、「S1 正当化理由」(11.1%)を使用することがあるが、中国人には見られなかった。

他には、日本人は「S8 情報要求」(日本は24.44%、中国は7.5%)をよく使っている。例えば、日本では「えー、どうしようか。」、中国では「不是吧你，这怎么搞。(マジかよ。どうしよう。)」などの例が見られた。「情報要求」のストラテジーを使用することにより、問題の処理、弁償の要求などを回避しているのであろう。

なお、中国人は「小心点啊。(気をつけてくださいよ。)」のような「S4 警告」(日本0%、中国7.5%)も見られたが、日本人にはこのストラテジーの使用は一例もなかった。他のス

トラテジーは7%以下であり、比較的少なかった。

総じて、この状況での主なストラテジーは「S0 忌避」、「S3 補償要求」と「S6 非難」であり、その他のストラテジーは比較的少なかった。統計上、国籍は「S0 忌避」($\chi^2=2.372$, $df=1$, $p>0.05$)、「S2 問題」($\chi^2=0.106$, $df=1$, $p>0.05$)、「S3 補償要求」($\chi^2=0.296$, $df=1$, $p>0.05$)、「S4 警告」($\chi^2=3.498$, $df=1$, $p>0.05$)、「S6 非難」($\chi^2=0.514$, $df=1$, $p>0.05$)、「S7 共感表現」($\chi^2=0.049$, $df=1$, $p>0.05$)、「S9 補償援助の申し出」と「S10 前置き」($\chi^2=0.899$, $df=1$, $p>0.05$)には、有意な影響を与えていないが、「S1 正当化」($\chi^2=4.722$, $df=1$, $p<0.05$)と「S8 情報要求」($\chi^2=4.419$, $df=1$, $p<0.05$)には、有意な影響を与えていることを示していた。すなわち、「S0 忌避」「S2 問題」「S3 補償要求」「S4 警告」「S6 非難」「S7 共感表現」「S9 補償援助の申し出」「S10 前置き」というストラテジーの使用には文化の差が大きいがないが、「S1 正当化」と「S8 情報要求」の二項目には文化による有意差があった。

続いて、被験者が状況について、どのように不満を持っているかを見ていこう。

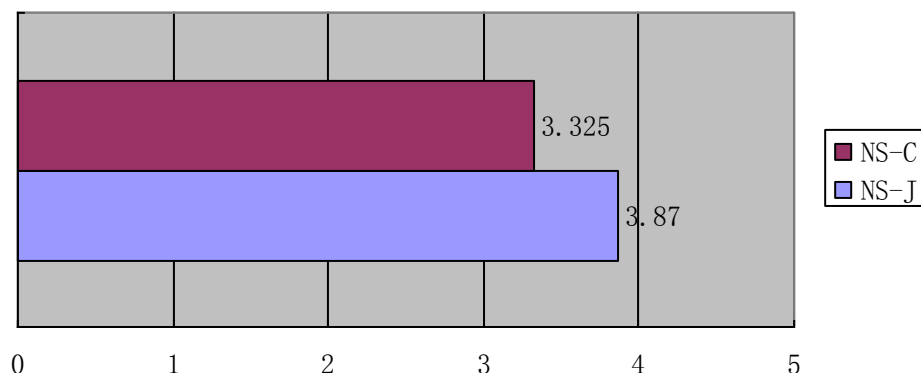


図 4.14 状況判断の平均値

図 4.14 を見ると、「この状況について、どの程度不満を持っているか」という質問に対する日本人の回答の平均値は 3.87 で、状況 4 と完全に同じである。中国人の平均値は 3.325 であり、状況 4 より少し下がった。両方とも「3 やや不満」と「4 不満」の間にあり、日本人は「4 不満」に近いが、中国人は「3 やや不満」に近い。つまり、この状況では、中国人は日本人より不満度がやや低いということが分かった。

T 検定の結果を見ると、状況判断に対して、国籍は「この状況について、どの程度不満を持っているか」($t=2.10$, $df=83$, $p<0.05$)には、有意な影響を与えている。

4.5.2 考察

この状況は、高価な iPad が相手のミスで壊され、大きな被害が発生した場面であり、力関係は「同等」である同級生を設定した。データから見れば、直接不満を表すストラテジー「S 3 補償要求」（日本 35.56%、中国 30%）と「S6 非難」（日本 40%、中国 32.5%）が 3 割以上使用されていた。これは明らかに相手の責任で大きな被害を受けたことに起因する。図 4.14 の結果から推測されるように、「S3 補償要求」と「S6 非難」いずれも、日本人は中国人より割合がやや高い。

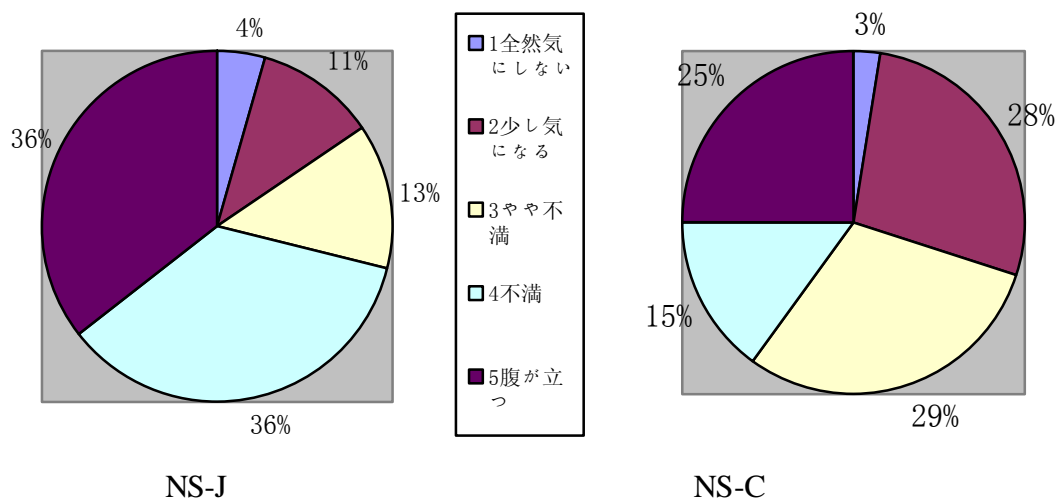


図 4.15 各不満度の割合

図 4.15 で示したように、日本人は「5 腹が立つ」「4 不満」がともに 36%で、7 割を超えている。それに対して、中国人は日本人より不満度が低い。

日本人のこの不満度の高さが直接的な不満表明に現れており、「高価なものなんだからちゃんと扱ってくれないと困るよ」のように、「S6 非難」や「S3 補償要求」が使用されている。ただしその際、「S1 正当化」（日本 11.11%、中国 0%）の理由を予め述べる傾向がある。これは自分の要求が正当なものであり、「公平な権利」を求めていることを強調するためである。さらに、日本人は「S8 情報要求」（日本 24.44%、中国 7.5%）によって、相手の反応を見ながら、次のやり方を決める。例えば、「あつ、全然大丈夫だけど。。これ修理したほうがいいよねー？」のように、相手に「次はどうするか」と尋ねることにより、自分の意見を述べるのではなく、相手の解決案を待つ受動的な「ほのめかし」のストラテジーを使っていた。

それに対して、中国人は完全に相手の責任であるにもかかわらず、「我看看能不能修吧，

没事。(私が修理してみますので、大丈夫です)」のように、相手に補償を求めない言い方が多く現れた。中国では「物惜しみしない」というイメージの価値が日本よりも高いため、高価な物でも、相手へ補償を求めて「けち」なイメージを与える可能性を恐れ、問題処理の負担を相手にさせないようにしていると考えられる。日本では「え、マジで？ うわー、どうしよう。。まあ、帰ってちょっと診てみるよ。」の一例が現れただけであった。

なお、状況1と比べ、中国人は「S4 警告」の割合がやや上昇したが、日本人はやはり使わない。力関係の視点から見ると、日本人にとって、「目上」と「同等」の人に警告するのは難しく、中国人は「目上」に警告しづらいが、力関係上の差がなければ警告する傾向がある。

4.6 状況6：高価なiPadが壊された（目下、後輩）

4.6.1 調査の回答例と分析

最後に目下の相手から、大きな被害を受けたときの発話行為を考察しよう。

状況： あなたはiPadを三、四歳下の後輩に貸しましたが、後輩は不注意で地面に落とし、壊してしまいました。

後輩： あー、すみません、手がすべっちゃって。

あなた：

日本語母語話者（NS-J）

S0 忌避	20歳	<u>あー、まあ、気にすんな。</u>
	19歳	<u>まあ、気にすんな。</u>
S1 正当化	19歳	壊した？！ <u>高いんだよ</u> 、iPad。修理出すから大丈夫だけど。
S2 問題	20歳	君、困るな。こんな高価な物を <u>壊しちゃって</u> 。君、弁償できる？
S3 補償要求	18歳	冗談じゃないよ。 <u>弁償してくれよ。</u>
	19歳	悪いけど、 <u>壊れちゃったから修理代とかお願いしてもいい？</u>
S4 警告	18歳	<u>気をつけろよ</u> 、もう。。。
	19歳	<u>お前気をつけろよ</u> 。まあ、もうしょうがないけどさ。
S5 説明要求		なし

S6 非難	19 歳	<u>気をつけろよ、もう。。。。</u>
	19 歳	<u>ふざけんな。</u>
S7 共感表現	18 歳	<u>データは家にあるし、古いやつだったから、大丈夫だよー。買い換えるためのお金、でる？</u>
	19 歳	<u>大丈夫だよ。良くあることだから。</u>
S8 情報要求	18 歳	<u>大丈夫だよ。修理に出そうかな。。。</u>
S9 補償援助の申し出		
S10 前置き	19 歳	<u>そうか。申し訳ないけど、弁償してもらう他ないな。</u>

中国語母語話者 (NS-C)

S0 忌避	19 歳	<u>没关系。</u> <u>大丈夫です。</u>
S1 正当化	19 歳	<u>你注意点啊，我才买的。</u> <u>しっかりしろよ、買ったばかりなんだ。</u>
S2 問題	19 歳	<u>我的 iPad 啊。</u> <u>私の ipad よ。</u>
S3 補償要求	19 歳	<u>你帮我修好吧。</u> <u>直してくれてよ。</u>
S4 警告	20 歳	<u>没事了，下次小心点。</u> <u>大丈夫、これから気をつけてね。</u>
S5 説明要求		なし
S6 非難	19 歳	<u>你怎么回事啊，脑子进水了？</u> <u>何だよ、頭壊れた？</u>
S7 共感表現	19 歳	<u>没事，能修好就行啦。</u> <u>大丈夫、直せばいいよ。</u>
S8 情報要求	20 歳	<u>啊，东西还可以用吗？</u> <u>あ、まだ使えるの？</u>
S9 補償援助の申し出		なし
S10 前置き		なし

各ストラテジーの出現率は以下の通りである。

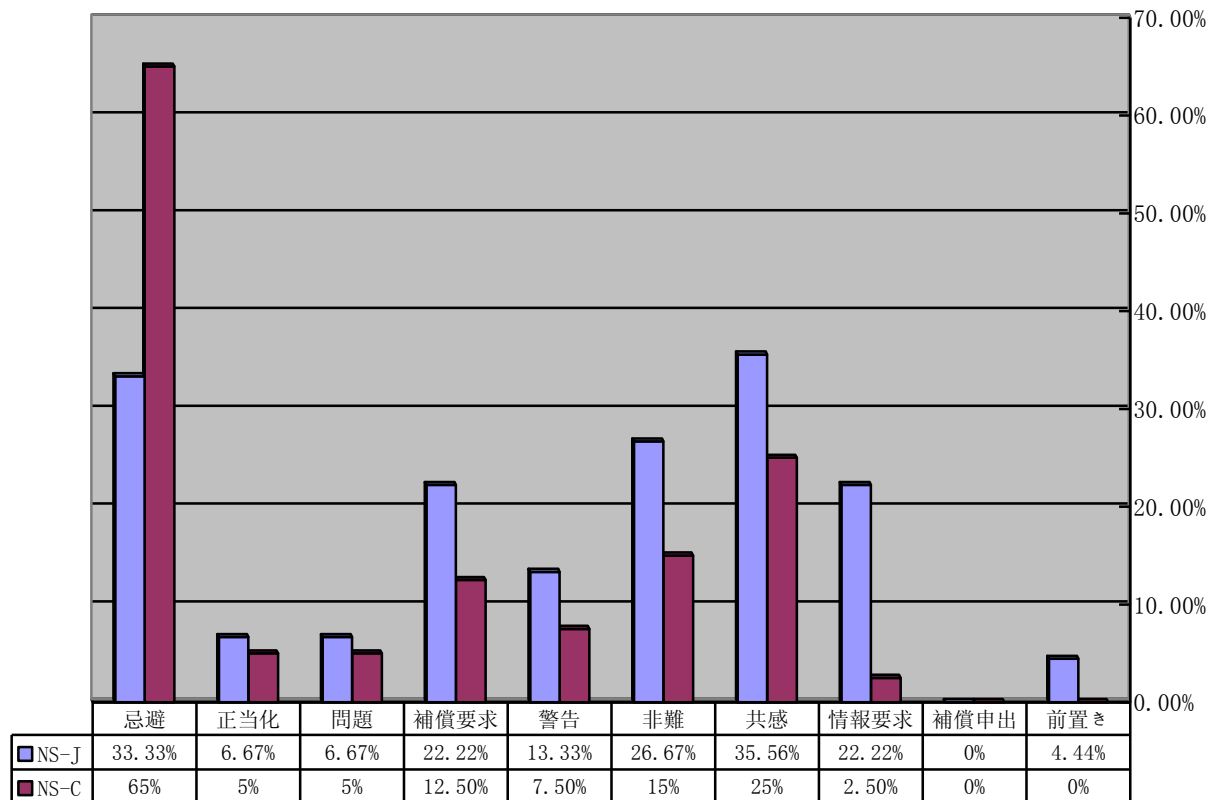


図 4.16 各ストラテジーの出現率

図 4.16 から分かるように、中国人は「S0 忌避」(60%)の割合が圧倒的に多い。それに対して、日本人は「S0 忌避」(33.33%)が一番多いが、「S3 補償要求」、「S7 共感表現」、「S6 非難」、「S8 情報要求」も使用率が2割以上あった。

日本人も中国人も「S3 補償要求」(日本 22.22%、中国 12.5%)、「S6 非難」(日本 26.67%、中国 15%)をよく使用し、直接的に不満を表明している。補償要求として、日本では「弁償してね」、中国では「这。。我不管了，你负责给我弄好。(これ。。僕には何もできないよ。ちゃんと直してください。)」など、非難として、日本では「どうしてくれるんだ。」、中国では「你怎么回事啊，脑子进水了？(何だよ、頭壊れた？)」などが見られた。また日本人は中国人より不満を表明する割合がやや高かった。

「大丈夫だよ。修理に出そうかな。。」、中国では「啊，东西还可以用吗？(あ、まだ使えるの？)」などの「S8 情報要求」は日本人の方が多かった(日本 22.22%、中国 2.5%)。

「情報要求」によって、問題の処理、弁償の要求などを回避したようである。

日本人は「S4 警告」（日本は 13.33%、中国は 7.5%）も多い。例えば、日本では「気をつけろよ、もう。。。。」、中国では「没事了，下次小心点。（大丈夫、これから気をつけてね。）」などの例が見られた。

総じて、この状況での主な戦略は「S0 忌避」であるが、その他の戦略の出現数は異なる。統計上、国籍は「S1 正当化」（ $\chi^2=0.106$, $df=1$, $p>0.05$ ）、「S2 問題」（ $\chi^2=0.106$, $df=1$, $p>0.05$ ）、「S3 補償要求」（ $\chi^2=1.377$, $df=1$, $p>0.05$ ）、「S4 警告」（ $\chi^2=0.761$, $df=1$, $p>0.05$ ）、「S6 非難」（ $\chi^2=1.727$, $df=1$, $p>0.05$ ）、「S7 共感表現」（ $\chi^2=1.111$, $df=1$, $p>0.05$ ）、「S9 補償援助の申し出」と「S10 前置き」（ $\chi^2=1.82$, $df=1$, $p>0.05$ ）には、有意な影響を与えていないが、「S0 忌避」（ $\chi^2=8.505$, $df=1$, $p<0.05$ ）と「S8 情報要求」（ $\chi^2=6.705$, $df=1$, $p<0.05$ ）には、有意な影響を与えていた。すなわち、「S1 正当化」「S2 問題」「S3 補償要求」「S4 警告」「S6 非難」「S7 共感表現」「S9 補償援助の申し出」「S10 前置き」という戦略の使用には文化の差が小さいが、「S0 忌避」と「S8 情報要求」という二項目には文化による有意差があった。

続いて、被験者が状況について、どのように不満を持っているかを見ていこう。

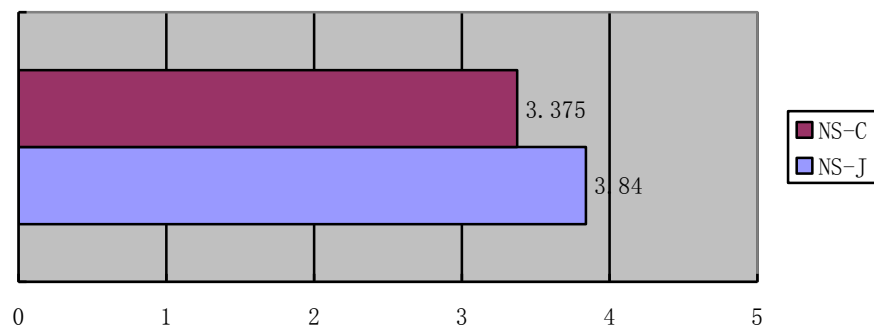


図 4.17 状況判断の平均値

図 4.17 を見ると、「この状況について、どの程度不満を持っているか」という質問に対する日本人の回答の平均値は 3.84 で、中国人の平均値は 3.375 である。両方とも「3 やや不満」と「4 不満」の間にあり、日本人と中国人の差はあまり大きくない。つまり、両国とも相手の行為に同程度のやや高い「不満」を持っている。

T 検定の結果を見ると、国籍は「この状況について、どの程度不満を持っているか」という状況判断に対して、有意な影響を与えていない ($t=1.82$, $df=83$, $p>0.05$)。

4.6.2 考察

この状況は、高価な iPad が相手のミスで壊され、大きな被害が発生した場面であり、力関係は「目下」である後輩を設定した。

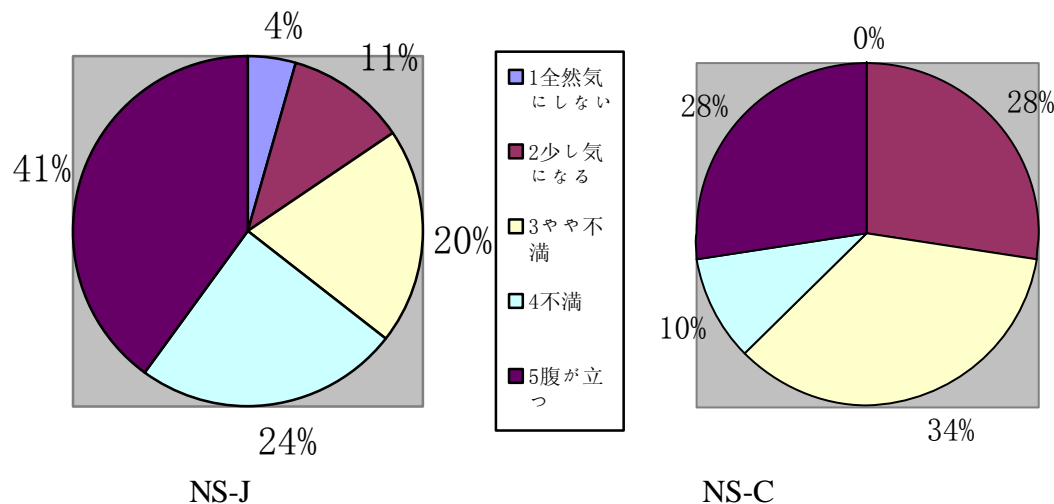


図 4.18 各不満度の割合

図 4.18 で示したように、日本人は「5 腹が立つ」が最も多く 4 割以上で、「4 不満」「5 腹が立つ」の割合があわせて 65%である。それに対して、中国人は「3 やや不満」(34%)と「2 少し気になる」(28%)「5 腹が立つ」(28%)と、ばらつきが目立ち、日本人より不満度が低い。

データから分かるように、日本人は「S0 忌避」が 3 分の 1 しかないのに対して、中国人は 6 割以上と、日本の倍であった。状況 4、5 に比べ、日本人はほとんど変わらないが、中国人は目上と目下に対して 6 割以上、同等の相手には 4 割以上という違いが見られた。

また、最も多く使用された「S0 忌避」と同じく、「S7 共感表現」(日本 35.56%、中国 25%)も両国ともよく使用されていたが、これは「故意ではないただの事故」であり、年下の後輩なので、相手の責任を追及せず「寛容な先輩」というような自己像を維持したいためかもしれない。

差が大きいのは「S8 情報要求」(日本 22.22%、中国 2.5%)で、日本人は相手の反応を見ながら、次のやり方を決める。例えば、「あらま。(と言って、後輩がその後どうするかを待ちます。弁償するといったら、「えー、ごめんね、ありがとう。」という)」のように、相手に「次はどうか」と尋ねることにより、自分の意見を述べるのではなく、相手の解決案を待つ受動的な「ほのめかし」のストラテジーを使っていた。

それに対して、中国人は完全に相手の責任であるにもかかわらず、「我去修，修就好了，你別往心里去。（私が修理に持っていく。直せば言いので、気にしないで）」のように相手に補償を求めない言い方が多く現れた。中国では「物惜しみしない」というイメージの価値が日本よりも高いため、高価な物でも、相手へ補償を求めて「けち」なイメージを与える可能性を恐れ、問題処理の負担を少なくとも一部は自分で負う申し出をしていると考えられる。日本では「気をつけるよ！でも、金とかは気にしないで、自分でするし。」のような二例が現れただけであった。

4.7 まとめ

本章では「付録3 ストラテジー総表」と「付録4 5段階リッカート尺度の総表」によって、分析を行った。まず、それぞれの状況の回答例を挙げ、次に日中における各ストラテジーの出現率と状況判断の平均値について比較した。また、 χ^2 検定と T 検定を通して、データの有意差を確認した。最後に、状況別に、ラポールマネジメント理論との関連性と、ストラテジーの出現率と状況判断の平均値の相関関係という二つの面について考察した。

まとめると次の通りである。

- ・ **目上・被害小**

日中共に主なストラテジーは「S0 忌避」である。

日本は「S7 共感表現」、中国は「S5 説明要求」が有意に多かった。

- ・ **対等・被害小**

日中共に主なストラテジーは「S0 忌避」と「S6 非難」である。

日本は「S1 正当化」が、中国は「S5 説明要求」が有意に多かった。

- ・ **目下・被害小**

日中共に主なストラテジーは「S0 忌避」「S4 警告」「S6 非難」である。

日本は「S0 忌避」が、中国は「S5 説明要求」が有意に多かった。

- ・ **目上・被害大**

日中共に主なストラテジーは「S0 忌避」「S3 補償要求」「S6 非難」「S7 共感表現」である。

日本は「S8 情報要求」が、中国は「S0 忌避」が有意に多かった。

・**同等・被害大**

日中共に主な戦略は「S0 忌避」「S3 補償要求」「S6 非難」である。

日本は「S1 正当化」と「S8 情報要求」が有意に多かった。

・**目下・被害大**

日中共に主な戦略は「S0 忌避」である。

日本は「S8 情報要求」が、中国は「S0 忌避」が有意に多かった。

日中共に、どの場面でも「S0 忌避」が最も多く、なるべく FTA を回避しようとしているが、話し手の立場が上になるほど、「S6 非難」や「S3 補償要求」が増える。

被害が大きい場面では、日本人は「S8 情報要求」に形を借りた補償要求のほのめかしが目立った。言い換えれば、日本人は「法理」を重視して、「公平な権利」を求める、「損害したら賠償せよ」というような考えが強い一方で、東洋式の「人情」も考えて、「情報要求」の戦略を採用して、間接的に賠償を求める傾向がある。それに対して、中国人は年齢差に影響され、対等な関係では日本人と同じく、3 割の人が「補償要求」をしたが、「年上」と「年下」には2割以下になった。さらに「人情」を重視するため、「補償要求」とは逆に補償を要求しないことが多く、自分の「資質のフェイス」を重視する傾向がある。

第5章 ストラテジーと5段階リッカート尺度の分析

前章は状況別に収集した DCT のデータを分析した。本章では、5.1 節ではストラテジー別の分析を示し、5.2 章では5段階リッカート尺度にグラフ提示し、5.3 節で理論的な考察を行う。

5.1 ストラテジー

5.1.1 忌避

「S0 忌避」ストラテジーの状況別使用率は以下のグラフで表される。

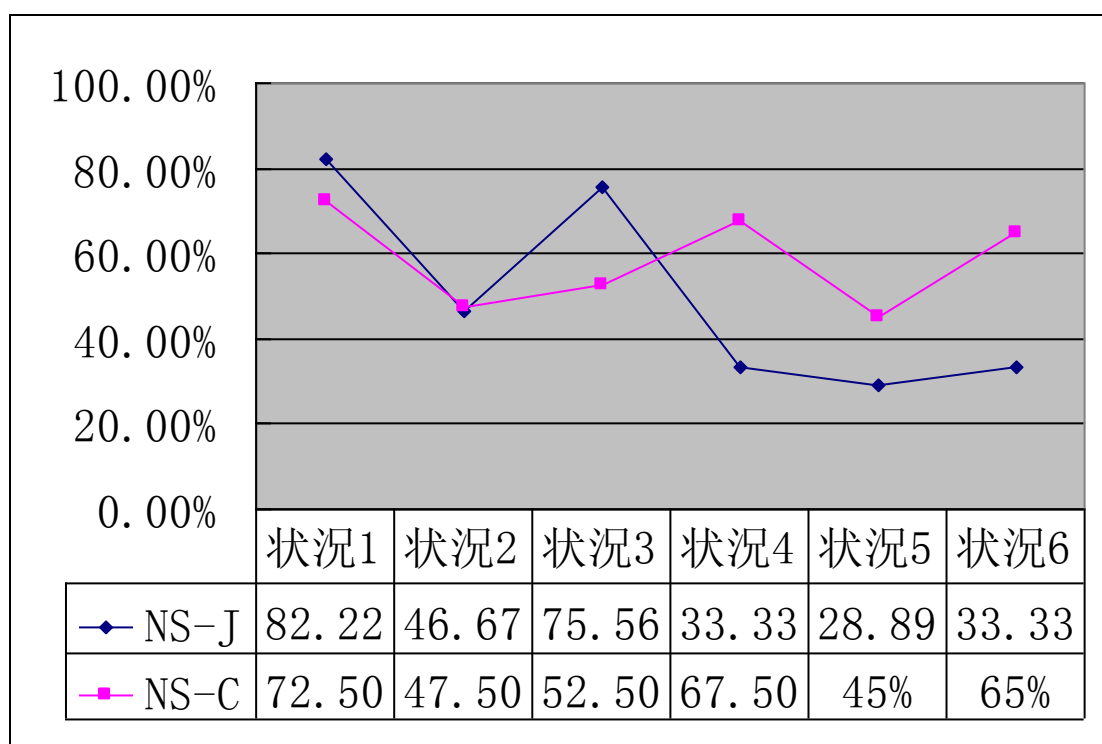


図 5.1 忌避

図 5.1 を見ると、日中両国とも「目上」と「目下」より「同等」のほうが「忌避」ストラテジーの使用率が低い。日本人の場合は「状況 1：目上、被害小（82.22%）」＞「状況 3：目下、被害小（75.56%）」＞「状況 2：同等、被害小（46.67%）」＞「状況 4：目上、

被害大 (33.33%)」＝「状況 6：目下、被害大 (33.33%)」>「状況 5：同等、被害大 (28.89%)」である。中国人の場合は「状況 1：目上、被害小 (72.5%)」>「状況 4：目上、被害大 (67.5%)」>「状況 6：目下、被害大 (65%)」>「状況 3：目下、被害小 (52.5%)」>「状況 2：同等、被害小 (47.5%)」>「状況 5：同等、被害大 (45%)」である。

5.1.2 正当化

「S1 正当化」ストラテジーの状況別使用率は以下のグラフで表される。

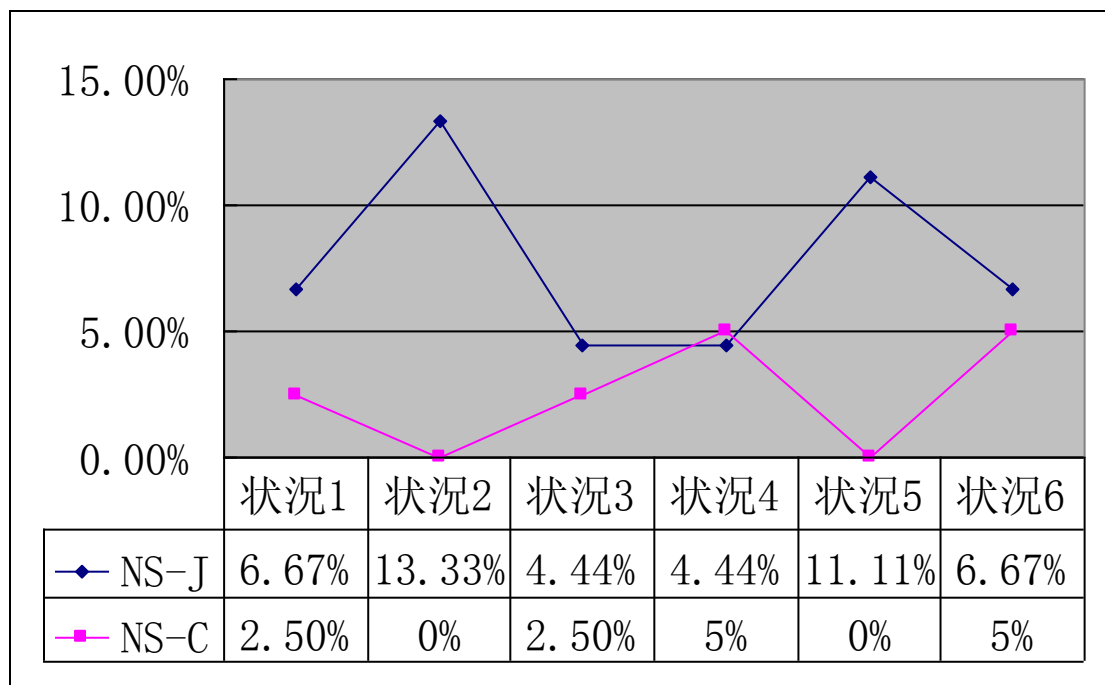


図 5.2 正当化

図 5.2 を見ると、日本は「目上」と「目下」より「同等」のほうが「正当化」ストラテジーの使用率が高い。それに対して、中国は逆に「目上」と「目下」より「同等」のほうが使用率が低い。日本人の場合は「状況 2：同等、被害小 (13.33%)」>「状況 5：同等、被害大 (11.11%)」>「状況 1：目上、被害小 (6.67%)」＝「状況 6：目下、被害大 (6.67%)」>「状況 3：目下、被害小 (4.44%)」＝「状況 4：目上、被害大 (4.44%)」である。中国人の場合は「状況 4：目上、被害大 (5%)」＝「状況 6：目下、被害大 (5%)」>「状況 1：目上、被害小 (2.5%)」＝「状況 3：目下、被害小 (2.5%)」>「状況 2：同等、被害小 (0%)」＝「状況 5：同等、被害大 (0%)」である。

5.1.3 問題

「S2 問題」戦略の状況別使用率は以下のグラフで表される。

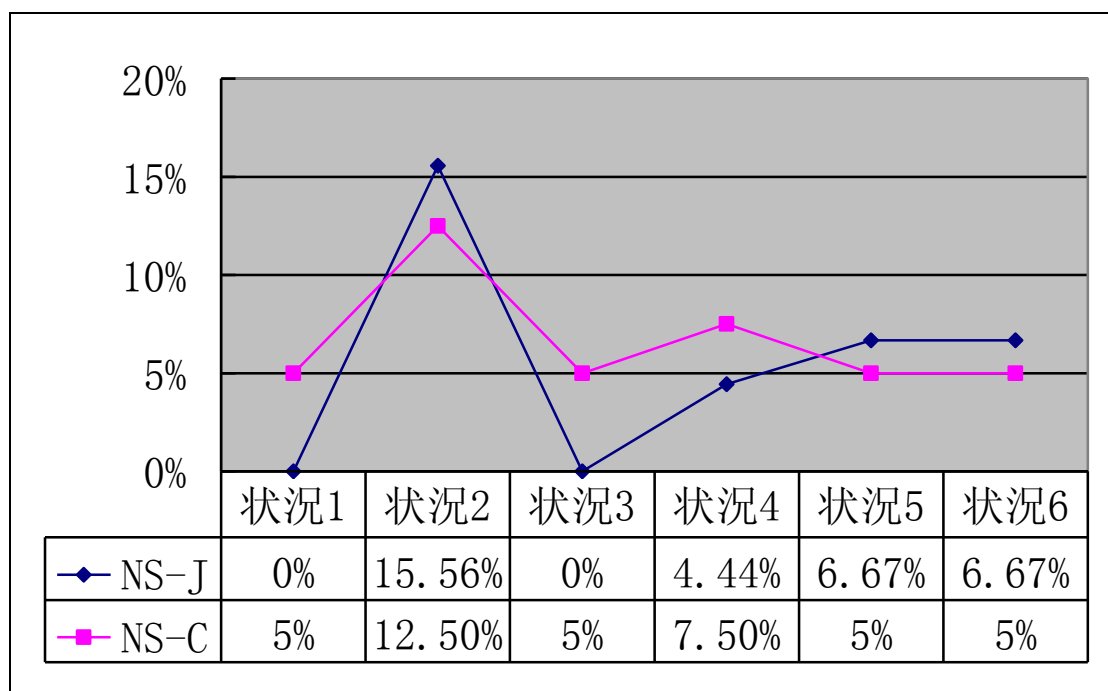


図 5.3 問題

図 5.3 を見ると、日本と中国両国とも被害が小さい場合、「目上」と「目下」より「同等」のほうが「問題」戦略の使用率が高い。それに対して、被害が大きい場合、使用率が低くて、差がほとんどない。日本人の場合は「状況 2：同等、被害小（15.56%）」＞「状況 5：同等、被害大（6.67%）」＝「状況 6：目下、被害大（6.67%）」＞「状況 4：目上、被害大（4.44%）」＞「状況 1：目上、被害小（0%）」＝「状況 3：目下、被害小（0%）」である。中国人の場合は「状況 2：同等、被害小（12.5%）」＞「状況 4：目上、被害大（7.5%）」＞「状況 1：目上、被害小（5%）」＝「状況 3：目下、被害小（5%）」＝「状況 5：同等、被害大（5%）」＝「状況 6：目下、被害大（5%）」である。

5.1.4 補償要求

「S3 補償要求」戦略の状況別使用率は以下のグラフで表される。

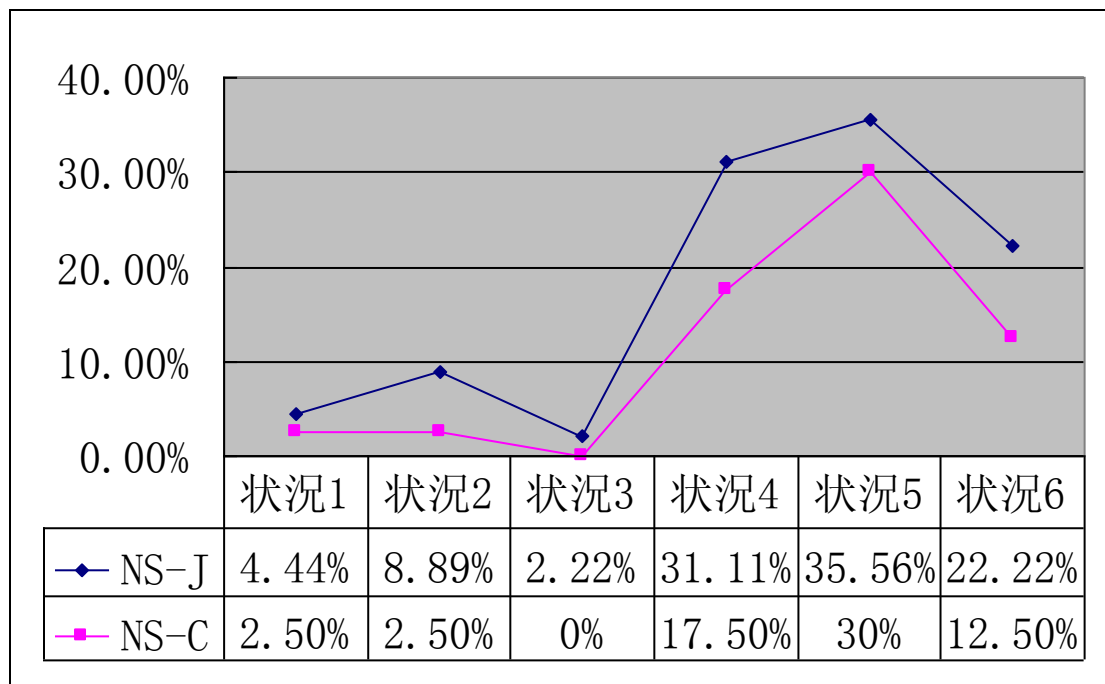


図 5.4 補償要求

図 5.4 を見ると、日中両国とも、「目上」と「目下」より「同等」のほうが「補償要求」戦略の使用率が低い。日本人の場合は「状況 5：同等、被害大 (35.56%)」>「状況 4：目上、被害大 (31.11%)」>「状況 6：目下、被害大 (22.22%)」>「状況 2：同等、被害小 (8.89%)」>「状況 1：目上、被害小 (4.44%)」>「状況 3：目下、被害小 (2.22%)」である。中国人の場合は「状況 5：同等、被害大 (30%)」>「状況 4：目上、被害大 (17.5%)」>「状況 6：目下、被害大 (12.5%)」>「状況 2：同等、被害小 (2.5%)」=「状況 1：目上、被害小 (2.5%)」>「状況 3：目下、被害小 (0%)」である。

5.1.5 警告

「S4 警告」戦略の状況別使用率は以下のグラフで表される。

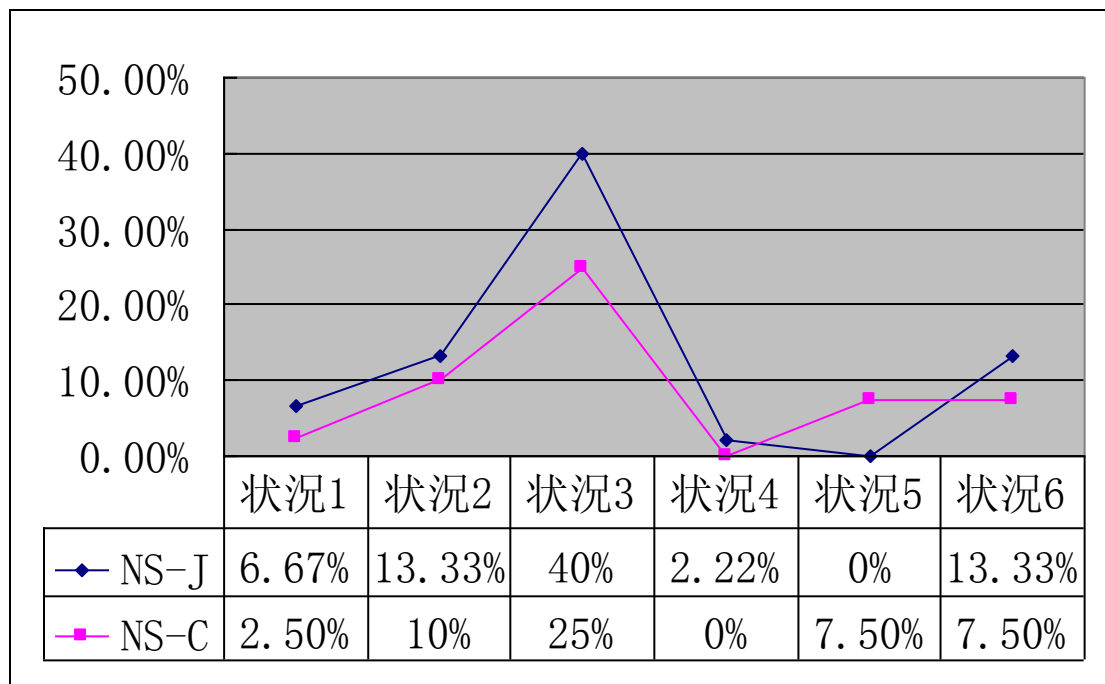


図 5.5 警告

図 5.5 を見ると、日中国両国とも、「目上」と「同等」より「目下」のほうが「警告」ストラテジーの使用率が高い。日本人の場合は「状況 3：目下、被害小（40%）」＞「状況 2：同等、被害小（13.33%）」＝「状況 6：目下、被害大（13.33%）」＞「状況 1：目上、被害小（6.67%）」＞「状況 4：目上、被害大（2.22%）」＞「状況 5：同等、被害大（0%）」である。中国人の場合は「状況 3：目下、被害小（25%）」＞「状況 2：同等、被害小（10%）」＞「状況 6：目下、被害大（7.5%）」＝「状況 5：同等、被害大（7.5%）」＞「状況 1：目上、被害小（2.5%）」＞「状況 4：目上、被害大（0%）」である。

5.1.6 説明要求

「S5 説明要求」ストラテジーの状況別使用率は以下のグラフで表される。

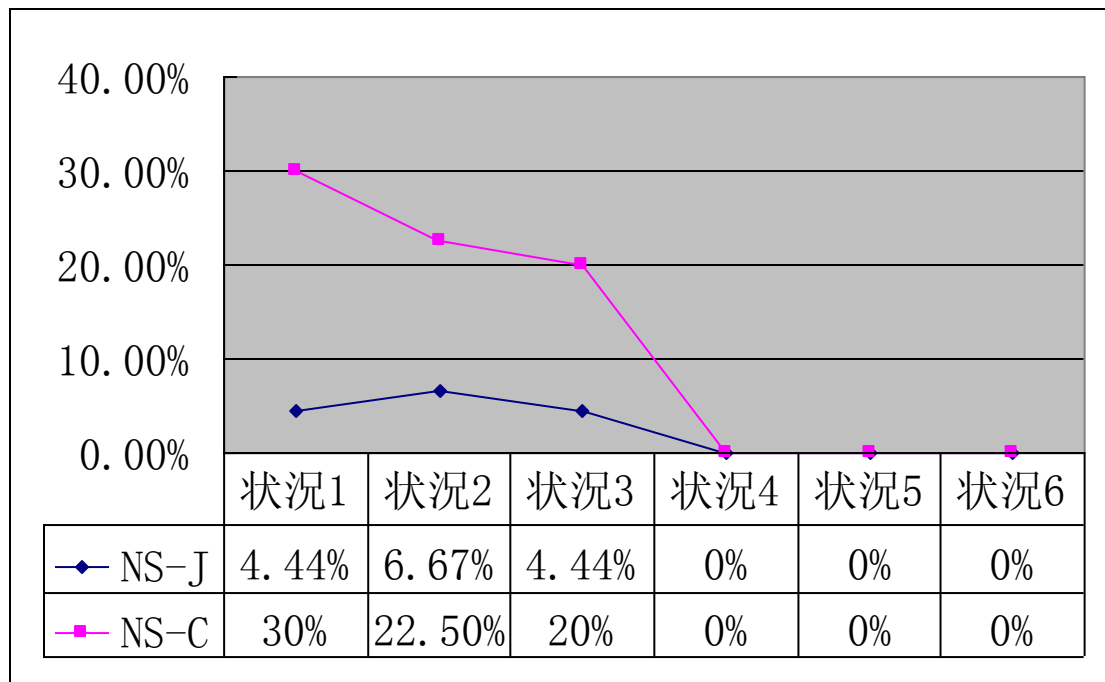


図 5.6 説明要求

図 5.6 を見ると、力関係に関わらず、被害が小さければ、中国は日本より「説明要求」ストラテジーの使用率が高く、被害が大きければ、両国とも使用しない。日本人の場合は「状況 2：同等、被害小 (6.67%)」>「状況 1：目上、被害小 (4.44%)」=「状況 3：目下、被害小 (4.44%)」>「状況 4：目上、被害大 (0%)」=「状況 5：同等、被害大 (0%)」=「状況 6：目下、被害大 (0%)」である。中国人の場合は「状況 1：目上、被害小 (30%)」>「状況 2：同等、被害小 (22.5%)」>「状況 3：目下、被害小 (20%)」>「状況 4：目上、被害大 (0%)」=「状況 5：同等、被害大 (0%)」=「状況 6：目下、被害大 (0%)」である。

5.1.7 非難

「S6 非難」ストラテジーの状況別使用率は以下のグラフで表される。

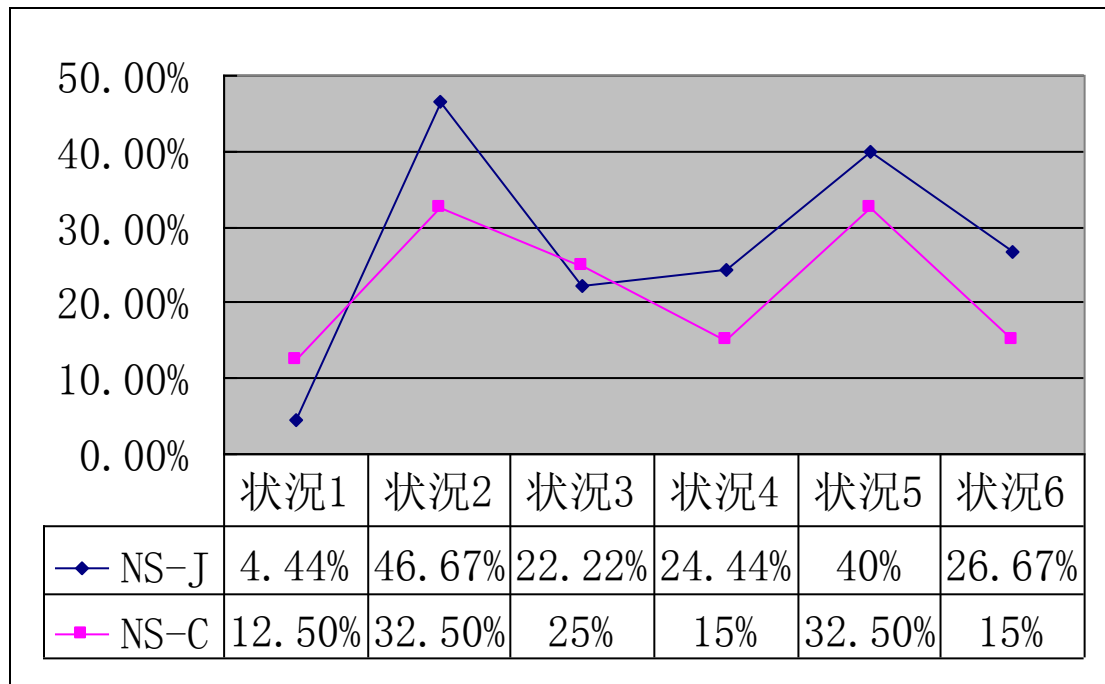


図 5.7 非難

図 5.7 を見ると、日中両国とも「目上」と「目下」より「同等」のほうが「非難」ストラテジーの使用率が高くなる。日本人の場合は「状況 2：同等、被害小（46.67%）」＞「状況 5：同等、被害大（40%）」＞「状況 6：目下、被害大（26.67%）」＞「状況 4：目上、被害大（24.44%）」＞「状況 3：目下、被害小（22.22%）」＞「状況 1：目上、被害小（4.44%）」である。中国人の場合は「状況 2：同等、被害小（32.5%）」＝「状況 5：同等、被害大（32.5%）」＞「状況 3：目下、被害小（25%）」＞「状況 6：目下、被害大（15%）」＝「状況 4：目上、被害大（15%）」＞「状況 1：目上、被害小（12.5%）」である。

5.1.8 共感表現

「S7 共感表現」ストラテジーの状況別使用率は以下のグラフで表される。

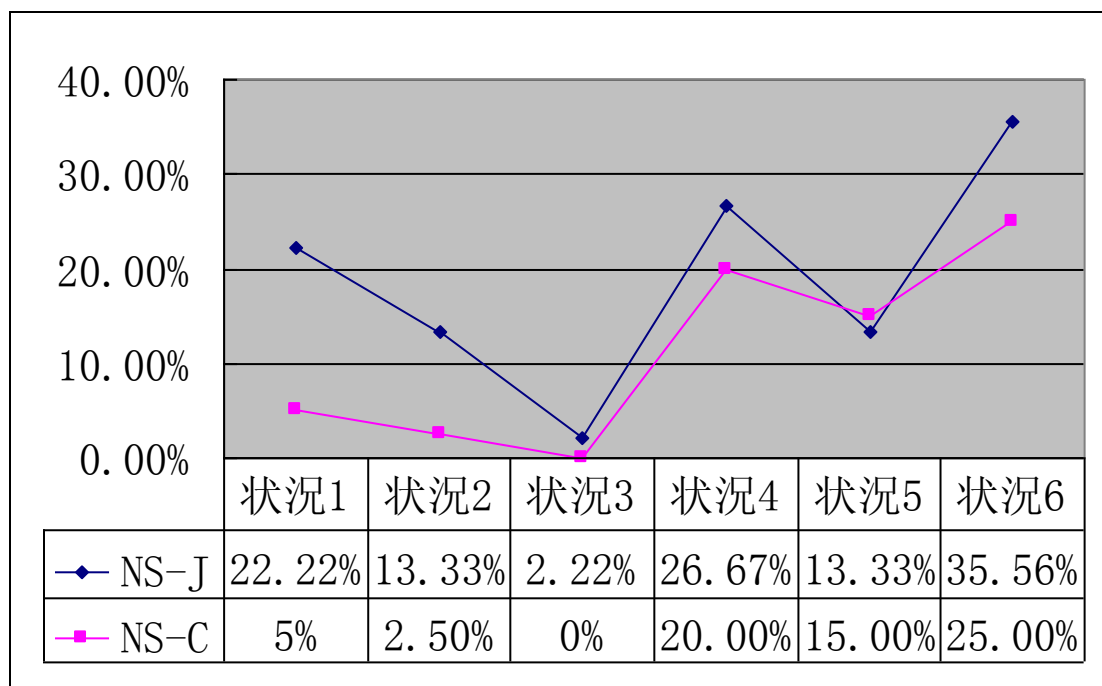


図 5.8 共感表現

図 5.8 を見ると、日中両国とも被害が小さい場合、「共感表現」ストラテジーの使用は「目上」＞「同等」＞「目下」の順に下がるが、被害が大きな場合、「目上」と「目下」より「同等」のほうが使用率が低い。日本人の場合は「状況 6：目下、被害大（35.56%）」＞「状況 4：目上、被害大（26.67%）」＞「状況 1：目上、被害小（22.22%）」＞「状況 2：同等、被害小（13.33%）」＝「状況 5：同等、被害大（13.33%）」＞「状況 3：目下、被害小（2.22%）」である。中国人の場合は「状況 6：目下、被害大（25%）」＞「状況 4：目上、被害大（20%）」＞「状況 5：同等、被害大（12.5%）」＞「状況 1：目上、被害小（5%）」＞「状況 2：同等、被害小（2.5%）」＞「状況 3：目下、被害小（0%）」である。

5.1.9 情報要求

「S8 情報要求」ストラテジーの状況別使用率は以下のグラフで表される。

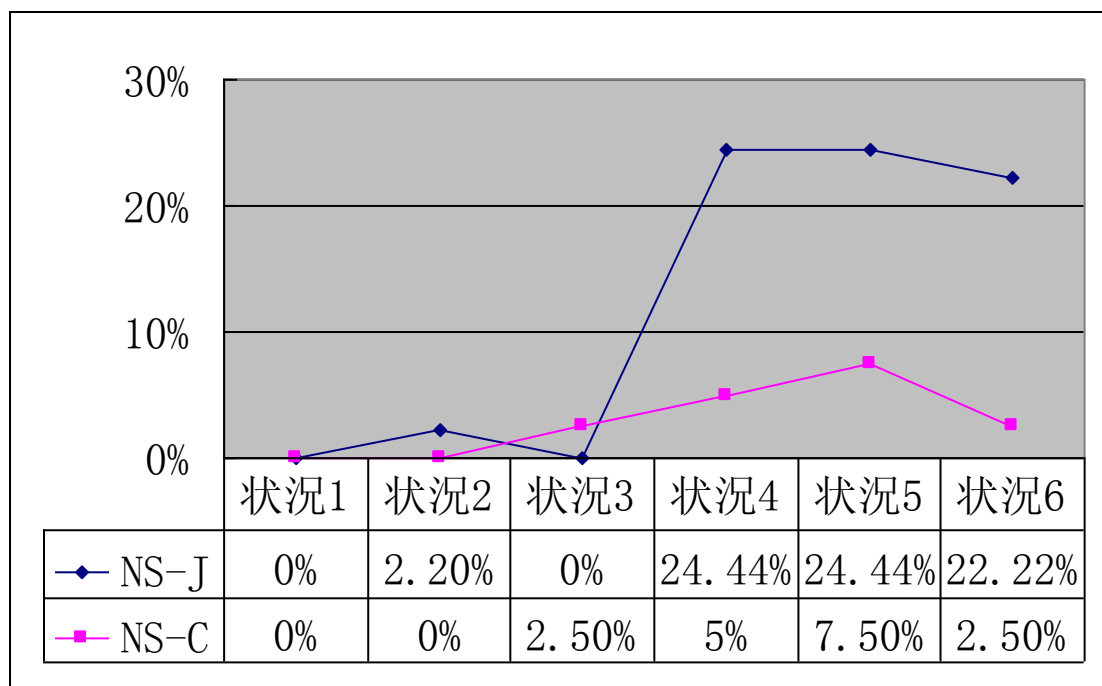


図 5.9 情報要求

図 5.9 を見ると、日中両国とも被害が小さい場合より被害が大きな場合のほうが「情報要求」戦略はよく使用されている。また、中国人より、日本人のほうが使用率が高い。日本人の場合は「状況 4：目上、被害大 (24.44%)」＝「状況 5：同等、被害大 (24.44%)」＞「状況 6：目下、被害大 (22.22%)」＞「状況 2：同等、被害小 (2.2%)」＝「状況 1：目上、被害小 (0%)」＝「状況 3：目下、被害小 (0%)」である。中国人の場合は「状況 5：同等、被害大 (7.5%)」＞「状況 4：目上、被害大 (5%)」＞「状況 6：目下、被害大 (2.5%)」＝「状況 3：目下、被害小 (2.5%)」＞「状況 1：目上、被害小 (0%)」＝「状況 2：同等、被害小 (0%)」である。

5.1.10 補償援助の申し出

「S9 補償援助の申し出」戦略使用は本調査では見られなかった。

5.1.11 前置き

「S10 前置き」戦略の状況別使用率は以下のグラフで表される。

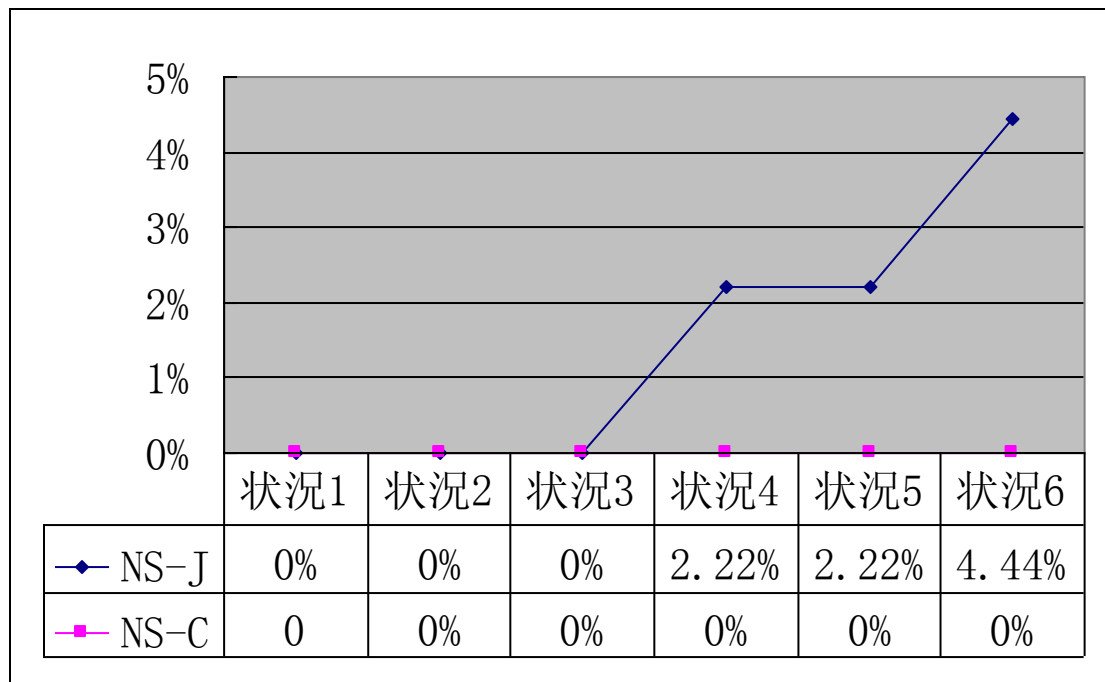


図 5.10 前置き

図 5.10 を見ると、「前置き」戦略は、被害が小さい場合、日中両国とも全く使用されていなかった。被害が大きな場合、日本人は多少使用しているが、中国人はやはり全く使っていない。日本人の場合は「状況 6：目下、被害大（4.44%）」＞「状況 5：同等、被害大（2.22%）」＝「状況 4：目上、被害大（2.22%）」＞「状況 1：目上、被害小（0%）」＝「状況 2：同等、被害小（0%）」＝「状況 3：目下、被害小（0%）」である。中国人の場合は「状況 1：目上、被害小（0%）」＝「状況 2：同等、被害小（0%）」＝「状況 3：目下、被害小（0%）」＝「状況 4：目上、被害大（0%）」＝「状況 5：同等、被害大（0%）」＝「状況 6：目下、被害大（0%）」である。

5.2 5段階リッカート尺度

5.2.1 どの程度不満を持っているか

状況別の不満度データから、次のグラフが得られた。

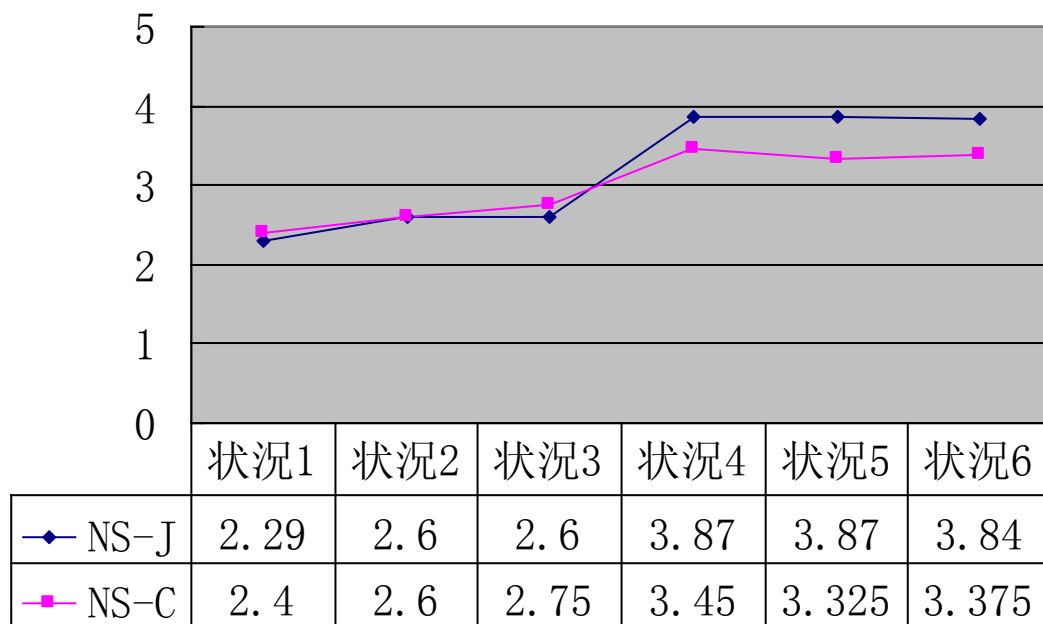


図 5.12

図 5.12 を見ると、不満度と上下関係にほとんど相関関係はないが、被害が大きい場合、日本人の平均値は中国人よりやや高い。日本人の場合は「状況 4 : 目上、被害大 (3.87)」＝「状況 5 : 同等、被害大 (3.87)」＞「状況 6 : 目下、被害大 (3.84)」＞「状況 2 : 同等、被害小 (2.6)」＝「状況 3 : 目下、被害小 (2.6)」＞「状況 1 : 目上、被害小 (2.29)」である。中国人の場合は「状況 4 : 目上、被害大 (3.45)」＞「状況 6 : 目下、被害大 (3.375)」＞「状況 5 : 同等、被害大 (3.325%)」＞「状況 3 : 目下、被害小 (2.75%)」＞「状況 2 : 同等、被害小 (2.6%)」＞「状況 1 : 目上、被害小 (2.4%)」である。

5.3 考察

以上、各ストラテジーの出現率と 5 段階判断の質問の平均値を、状況別に比較した。次に、各状況の有意差がある項目（付録 5 を参照）に注目して、さらに不満表現に関する日中の違いを検討する。

有意差がある状況	ストラテジー	5段階リッカート尺度
	S0「忌避」	「どの程度不満を持つか」
状況3（-P；被害小）	日：75.6%、中：52.5%	日：2.60、中：2.75
状況4（+P；被害大）	日：33.3%、中：67.5%	日：3.87、中：3.45
状況6（-P；被害大）	日：33.3%、中：65.0%	日：3.84、中：3.375

表 5.1

表 5.1 は有意差があるストラテジー「S0 忌避」の日中の差を比較したものである。データから分かるように、被害が小さい場合、「目上」に対して、日本人はより多く「忌避」という不満を表明しないストラテジーを使用した。状況 4 と 6 から見ると、被害が大きい場合、「目上」と「目下」の上下差がある場合、日本人は「忌避」ストラテジーの使用頻度が下がる。また状況 3 と状況 4,6 と比べ、ストラテジーの使用率は急激に下降し、不満度も 2.6 から、3.8 以上に上がったため、日本人の「忌避」ストラテジーは、被害の大小および不満度と強い相関関係があることが分かった。

有意差がある状況	ストラテジー	5段階リッカート尺度
	S1「正当化」	「どの程度不満を持つか」
状況2（=P；被害小）	日：13.33%、中：0%	日：2.60、中：2.60
状況5（=P；被害大）	日：11.11%、中：0%	日：3.87、中：3.325

表 5.2

表 5.2 は有意差があるストラテジー「S1 正当化」の日中の差を比較したものである。データから分かるように、力関係が「同等」の場合、被害の大小に関係なく、日本人はこのストラテジーを使用した。また、年齢差があるときには相手が年上でも年下でも、日本人の「正当化」ストラテジー使用は「同等」の相手よりも低くなった。

有意差がある状況	ストラテジー	5段階リッカート尺度
	S5「説明要求」	「どの程度不満を持つか」
状況1（+P；被害小）	日：4.44%、中：30.0%	日：2.29、中：2.40
状況2（=P；被害小）	日：6.67%、中：22.5%	日：2.60、中：2.60
状況3（-P；被害小）	日：4.44%、中：20.0%	日：2.60、中：2.75

表 5.3

表 5.3 は有意差があるストラテジー「S5 説明要求」の日中の差を比較したものである。データから分かるように、被害が小さい場合、中国人は日本人よりこのストラテジーを使用する傾向がある。また、日中両国とも、被害が大きければ「説明要求」ストラテジーは全く現れなかった。

有意差がある状況	ストラテジー	5段階リッカート尺度
	S7「共感表現」	「どの程度不満を持つか」
状況1（+P；被害小）	日：22.22%、中：5%	日：2.29、中：2.40

表 5.4

表 5.3 は有意差があるストラテジー「S7 共感表現」の日中の差を比較したものである。データから分かるように、被害が小さい場合、「目上」の人に日本人は中国人より「共感表現」ストラテジーをより多く使用していた。また日本人が「共感表現」ストラテジーを使用するとき、図 5.8 で見たように、状況によるばらつきが大きい。

有意差がある状況	ストラテジー	5段階リッカート尺度
	S8「情報要求」	「どの程度不満を持つ」
状況4（+P；被害大）	日：24.44%、中：5.0%	日：3.87、中：3.450
状況5（=P；被害大）	日：24.44%、中：7.5%	日：3.87、中：3.325
状況6（-P；被害大）	日：22.22%、中：2.5%	日：3.84、中：3.375

表 5.5

表 5.3 は有意差があるストラテジー「S8 情報要求」の日中の差を比較したものである。データから分かるように、被害が大きい場合、力関係に関係なく、日本人は中国人よりこのストラテジーをより多く使用する。被害が小さい場合は、日中ともに「情報要求」ストラテジーはほとんど見られない。

5.4 まとめ

本章では「付録 3」と「付録 4」の表に基づいて、ストラテジー別の分析と 5 段階リッカート尺度の分析を行った。まず、11 個のストラテジーについて、状況別に整理した。続いて、5 段階リッカート尺度について、各状況の平均値の整理をした。最後に、有意差があるストラテジーについて、日本人と中国人を比べて、分析した。

第6章 結論

本章はこれまでの分析についてまとめ、第2章に立てた仮説が成立するかどうかについて検討する。次に、不満表現ストラテジーの使用についてまとめ、研究課題がどこまで解決されたかを見る。最後に、今後の課題を提示する。

6.1 仮説の検証

2.8節で以下の仮説を立て、調査を通して実証的研究を行い、検証した。

仮説：どの場合でも、日本人は中国人より、頻繁に緩和ストラテジーを多く使い、さらに、不満を表さないことも多い。

調査結果は仮説が支持されず、日本人は確かに中国人より「共感表現」や「前置き表現」を多く使用したが、「目上」でないとき、または被害が大きい場合、日本人は中国人ほど「忌避」を使わず、「補償要求」と「非難」をより多く使用していた。中国人は被害が小さい場合、相手に「説明要求」ストラテジーを使用し、理由を究明しながら、相手への関心を表す。被害が大きい場合、「忌避」を多く使用し、さらに、相手に「補償放棄」の意志を表明し、「物惜しみしない」自己像を守ろうとする傾向があるように思われる。それに対して、日本人は被害の大きさによって「忌避」ストラテジーの使用率が大幅に変動し、不満度との相関が中国人より強い。また「同等」な力関係の場合、「正当化理由」を述べてから「不満表明」をする傾向がある。また被害が小さい場合、「目上」に「共感」を表明することが多い。被害が大きい場合、「情報要求」ストラテジーを採用し、間接的に相手からの補償を待つ傾向がある。これはフェイスに配慮しながら、「公平な権利」を求める日本人らしいやり方である。

上下関係の差については、中国人はあまり意識せず、「同等」「目下」の関係では「目上」ほど「忌避」が現れず、「目上」ではなければ、「警告」することができる。それに対して、日本人は「目上」に「共感」を示したり、「同等」の人に直言したり、「目下」に「警告」したり、上下による対応の違いが明らかである。

本調査では、「上下関係」を設定したが、「親疎関係」を変数としなかったため、ウチ・ソトの区別を重視する日本人では、ラポールを維持管理するストラテジーの調査としては不十分であったかもしれない。さらに、標本としての回答者は大学生であることが結果に影響を与えた可能性もある。

6.2 不満表現ストラテジーの使用

各ストラテジーの出現率から見ると、不満表現ストラテジーの用いられる順序は、日本が「S0 忌避」>「S6 非難」>「S7 共感表現」>「S3 補償要求」>「S4 警告」>「S8 情報要求」>「S1 正当化理由」>「S2 問題」>「S5 説明要求」>「S10 前置き」>「S9 補償援助の申し出」であった。中国は「S0 忌避」>「S6 非難」>「S5 説明要求」>「S7 共感表現」>「S3 補償要求」>「S4 警告」>「S2 問題」>「S8 情報要求」>「S1 正当化理由」>「S9 補償援助の申し出」＝「S10 前置き」であった。全体的なストラテジーの使用数の平均は、日本人（1.684）が中国人（1.354）よりやや多い。

6.3 今後の課題

調査票を拡張して、親疎関係の変数も入れ、被験者の数量と範囲に拡大し、さらに中国人と日本人の不満表現に関する違いを検証したい。あわせてラポールマネジメント理論の発展にも貢献したい。

参考文献

- Austin, J. L. (1962) *How to Do Things with Words*. Cambridge, Mass: Harvard University Press
- Bella, S. (2009) Invitations and politeness in Greek: The age variable. *Journal of Pragmatics*, 5:243-271.
- Beebe, L. M., Takahashi, T. & Uliss-Weltz, R. (1990) Pragmatic Transfer in ESL Refusals. In R. Scarcella, E. Andersen and S. Krashen (eds.), *on the Developing of Communicative competence in a Second Language*. Cambridge, MA: Newbury House, 5:55-73
- Blum-Kulka, S. and E. Olshtain. (1984) Requests and apologies: A cross-cultural study of speech act realization patterns (CCSARP). *Applied Linguistics* 5(3), 196-213.
- Blum-Kulka, S. (1991). Interlanguage pragmatics: The case of requests. *Foreign/second language pedagogy research* :255-272
- Brown, P. and S. Levinson (1987) *Politeness: some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Canale, M. and Swain, M. (1980) Theoretical bases of communicative approaches to second language teaching and testing. *Applied Linguistics*, 1 :1-47
- Du, J. S. (1995) "Performance of Face-Threatening Acts in Chinese: Complaining, Giving Bad News, and Disagreeing". In G. Kasper (Ed.), *Pragmatics of Chinese as a native and target language*. Manoa, Hawai'i: University of Hawai'i Press, 165-206.
- Frescura, M. A. (1993) A Sociolinguistic Comparison of "Reactions to Complaints": Italian L(1) VS English L(1), Italian L(2), and Italian as a Community Language. UMI Dissertation Services.
- Goffman, E. (1967) *Interaction Ritual: Essays in Face-to-face Behavior*. Chicago: Aldine.
- Gu, Y. (1990) Politeness phenomena in modern Chinese. *Journal of Pragmatics*, 14 (2) :237-57.
- Shea, H. (2003) Japanese Complaining in English: A Study of Interlanguage Pragmatics. *Columbia University*, 2003:156-171
- Hofstede, G. (1984) *Culture's Consequences: International Differences in Work-Related Values (Cross Cultural Research and Methodology)* Sage Publications, Inc
- Hymes, D. (1972) On communicative competence. In J. Pride & J. Holmes (Eds.), *Sociolinguistics: Selected readings* (pp. 269-293). Harmondsworth: Penguin.
- Ide, S. (1989) Formal forms and discernment: two neglected aspects of universals of linguistic

- politeness. *Multilingua*, 8(2/3):223-248
- Sato, K. (2010) A Comparative Study of Complaint sequences in English and Japanese. UMI Dissertation Services.
- Kwon, J. Y. (2004) Expressing refusals in Korean and in American English. *Multilingua*, 23:339-364
- Leech, G (1983) *Principles of Pragmatics*. London: Longman.
- Leech, G (2007) "Politeness: Is there an East-West divide?", *Journal of Politeness Research* 3(2), 167-206.
- Locher, M. A. (2004) *Power and Politeness in Action: Disagreements in Oral Communication (Language, Power, and Social Process, 12)* Walter de Gruyter GmbH & Co.KG
- Long, C. (2010) Apology in Japanese gratitude situations: The negotiation of interlocutor role-relations, *Journal of Pragmatics*, 42:1060-1075
- Mao, L. R. (1994) Beyond politeness theory: "face" revisited and renewed. *Journal of Pragmatics*, 12:451-486
- Matsumoto, Y. (1988) Reexamination of the universality of face: politeness phenomena in Japanese. *Journal of Pragmatics*, 12:403-426
- Nwoye, O. G. (1992) Linguistic politeness and sociocultural variations of the notion of face. *Journal of Pragmatics*, 18:309-328.
- Ohashi, J. (2010) Balancing obligations: Bowing and linguistic features in thanking in Japanese. *Journal of Pragmatics*, 6:183-214
- Olshtain, E. & L. Weinbach, (1987) Complaints: A study of speech act behavior among native and nonnative speakers of Hebrew. *The pragmatic perspective: Selected paper of the 1985 international pragmatics conference* :195-208
- Tian, Q.-Q. B. (2007) *Even Chinese People Complain: A Study on Complaint Usage on BBS*. Master's Thesis, Department of English Language, Literature, and Linguistics, Providence University.
- Searle, J. R. (1969). *Speech Acts: An Essay in the Philosophy of Language*. London: Cambridge University Press.
- Spencer-Oatey, H. (Ed.) (2000) *Culturally speaking: Managing rapport through talk across cultures*. London: Continuum.
- Spencer-Oatey, H. (2008) *Culturally Speaking: Culture, Communication and Politeness Theory*.

- London and New York : continuum.
- Taguchi, N. (2006) Analysis of Appropriateness in a Speech Act of Request in L2 English, *Pragmatics*, 16(4):513-533
- Tanaka, N. Spencer-Oatey, H. and Cray, E. (2000) “It’s not my fault!”: Japanese and English responses to unfounded accusations. In Spencer-Oatey, Helen. (ed.) *Culturally Speaking: Culture, Communication and Politeness Theory*. London, Continuum:75-97
- Trosborg, A. (1995). Complaint strategies in non-native and native speakers of English. *Interlanguage pragmatics:Requests, complaints and apologies*: 337-372
- Wouk, F. (2006) Strategies of apologizing in Lombok Indonesia, *Journal of Pragmatics*, 2:277-311.
- Chen, Y.-S., C.-Y. D. Chen, and M.-H. Chang (2011) American and Chinese complaints: Strategy use from a cross-cultural perspective. *Intercultural Pragmatics* 8-2, 253–275.
- 池田 恵理子 (1993) 「謝罪の対照研究—日米対照研究—face という視点からの一考察—」『日本語学』, 12:13-21.
- 井出 祥子他 (1986) . 『日本人とアメリカ人の敬語行動』 東京 : 南雲堂
- 李 善姫 (2004) 「韓国人日本語学習者の“不満表明”について」『日本語教育』123号
- 李 善姫 (2006) 「日韓の“不満表明”に関する一考察—日本人学生と韓国人学生を比較して—」『社会言語学』第8巻 第2号
- 坂本 恵・蒲谷 宏・川口義一 (1996) 「「待遇表現」としての「不満表現」について」国語学研究と資料の会『国語学研究と資料』20, 29-38.
- 崔 東花 (2009) 「不満表明とそれに対する応答—中国語母語話者と日本語母語話者を比較して—」村岡英裕[編]『多文化接触場面の言語行動と言語管理—接触場面の言語 管理研究 Vol. 7』 人文社会科学研究科プロジェクト報告書(218) : 43-63
- 滝浦 真人 (2005) 『日本の敬語論—ポライトネス理論からの再検討—』東京 : 大修館.
- 鄭 賢熙 (2005) 「日韓両言語における「不満表明」に関する一考察—異文化による「もめごと」での行動および言語表現を中心として—」『新潟大学国際センター紀要』 第1号 63-71
- 初鹿野 阿れ・熊取谷哲夫・藤森弘子 (1996) 「「不満表明ストラテジーの使用傾向—日本語母語話者と日本語学習者の比較—」『日本語教育』88号, 日本語教育学会
- 藤森 弘子 (1997) 「不満表明ストラテジーの日英比較—談話完成テスト法の調査結果をもとに—」『言語と文化の対話』英宝社:243-257

- 藤森 弘子・初鹿野阿れ (2000)「改善要求ストラテジーにみられる言語形式のバリエティー—日本語母語話者と日本語非母語話者の比較—」『日本語教育学会秋季大会予稿集』名古屋大学:220-225
- 朴 承圓 (2000)「「不満表明表現」使用に関する研究—日本語母語話者・韓国人日本語学習者・韓国語母語話者の比較—」『言語科学学論集』第4号:51-62.
- 牧原 功 (2008)「不満表明・改善要求における配慮行動」『群馬大学留学生センター論集』7, 51-60.
- 山岡 政紀 (2004)「日本語における配慮表現研究の現状」創価大学日本語日本文学会『日本語日本文学』14, 17-39.
- 山岡 政紀・牧原 功・小野正樹 (2008)「日常会話における不満表明の配慮表現」『日本言語文化研究』第8集 (北京大学日本語学科成立 60 周年国際シンポジウム論文集)、学苑出版社、448-456.

付録 1 日本語の調査票

アンケート

年齢 _____ 歳

性別 男・女

国籍 _____

以下の六つの状況で、あなたならどのようにお答えになりますか。下線部に自由回答で記入してください。

また、その状況について、どの程度不満を持たれるでしょうか。後ろに五つ選択肢がありますので、当てはまるものを○で囲んでください。

なお、ここに出て来る「先輩、友達、後輩」については、あなたと親しい関係の方をどなたか思い浮かべてお答えください。

1. 状況： あなたは三、四歳上、仲良い先輩と 18:00 に映画に行く約束をしましたが、
18:30 になってようやく先輩が来ました

■ 先輩： ごめん、ごめん、寝坊して電車に乗り遅れてね。慌てて家を出たから、
携帯も忘れちゃって。

■ あなた： _____

この時、あなたは

(1 全然気にしない、2 少し気になる、3 やや不満、4 不満、5 腹が立つ)

2. 状況： あなたは仲良い同級生の友達と 18:00 に映画に行く約束をしましたが、18:30 になってようやく友達が来ました。

■ 友 人： ごめん、ごめん、寝坊して電車に乗り遅れて。慌てて家を出たから、携帯も忘れちゃって。

■ あなた： _____

この時、あなたは

(1 全然気にしない、2 少し気になる、3 やや不満、4 不満、5 腹が立つ)

3. 状況： あなたは三、四歳下、仲良い後輩と 18:00 に映画に行く約束をしましたが、18:30 になってようやく後輩が来ました。

■ 友 人： すみませんでした、寝坊しちゃって。慌てて家を出たもので、携帯も忘れて連絡できませんでした。

■ あなた： _____

この時、あなたは

(1 全然気にしない、2 少し気になる、3 やや不満、4 不満、5 腹が立つ)

4. 状況： あなたは iPad を三、四歳上、仲良い先輩に貸しましたが、先輩は不注意で地面に落とし、壊してしまいました。

■ 先輩： あー、ごめん、手がすべっちゃった。

■ あなた： _____

この時、あなたは

(1 全然気にしない、2 少し気になる、3 やや不満、4 不満、5 腹が立つ)

5. 状況： あなたは iPad を仲良い同級生の友達に貸しましたが、友達は不注意で地面に落とし、壊してしまいました。

■ 友人： あー、ごめん、手がすべっちゃった。

■ あなた： _____

この時、あなたは

(1 全然気にしない、2 少し気になる、3 やや不満、4 不満、5 腹が立つ)

6. 状況： あなたは iPad を三、四歳下、仲良い後輩に貸しましたが、後輩は不注意で地面に落とし、壊してしまいました。

■ 友 人： あー、すみません、手がすべっちゃって。

■ あなた： _____

この時、あなたは

(1 全然気にしない、2 少し気になる、3 やや不満、4 不満、5 腹が立つ)

ご協力、ありがとうございました。

付録2 中国語の調査票

亲爱的同学，您好！

我是东北大学语言学的一名研究生，这次希望通过问卷调查收集数据，进行关于“抱怨，不满”这种语言行为的研究。本次调查属于学术调研范围，并严格遵守国家法令法规，绝不会透露任何被调研者相关信息与任何非调研用途的单位和个人。感谢您百忙之中抽出时间给予协助，感谢您的配合。

首先请您填写您的基本信息

- 1) 年龄_____周岁
- 2) 性别（男 女）
- 3) 国籍_____
- 4) 家乡____省____市

本次问卷调查为6道问题，请模拟并填写您在描述情景的状况下的语言，并对该情景状况下自身不满的程度进行勾选。请在填答前认真阅读，按照要求仔细回答，再次感谢您的配合。

- 1) 情景：你约了比你大3、4岁，关系很好的学长/姐在18:00一起去看电影，但是在约定时间预定地点没有人来，电话也无法接通，一直等到18:30，TA才姗姗来迟。
TA说：抱歉抱歉，我来晚了，一不小心睡过了。急急忙忙出门，手机也忘了在家了。
你说：_____

在这时，你：1 完全不在意；2 稍稍有点在意；3 对TA稍稍有点不满；4 不满；5 非常生气

- 2) 情景：你约了和你同岁，关系很好的同学在18:00一起去看电影，但是在约定时间预定地点没有人来，电话也无法接通，一直等到18:30，TA才姗姗来迟。

TA 说：抱歉抱歉，我来晚了，一不小心睡过了。急急忙忙出门，手机也忘了在家了。

你说：_____

在这时，你：1 完全不在意；2 稍稍有点在意；3 对 TA 稍稍有点不满；4 不满；5 非常生气

3) 情景：你约了小你 3, 4 岁，关系很好的学弟/妹在 18: 00 一起去看电影，但是在约定时间预定地点没有人来，电话也无法接通，一直等到 18: 30，TA 才姗姗来迟。

TA 说：抱歉抱歉，我来晚了，一不小心睡过了。急急忙忙出门，手机也忘了在家了。

你说：_____

在这时，你：1 完全不在意；2 稍稍有点在意；3 对 TA 稍稍有点不满；4 不满；5 非常生气

4) 情景：你把你心爱的 IPAD 借给了大你 3, 4 岁，关系很好的学长/姐，TA 因为不小心，摔在地上弄坏了。

TA 说：实在对不起啊，我的错，一不小心手滑了。

你说：_____

在这时，你：1 完全不在意；2 稍稍有点在意；3 对 TA 稍稍有点不满；4 不满；5 非常生气

5) 情景：你把你心爱的 IPAD 借给了和你同岁，关系很好的同学，TA 因为不小心，摔在地上弄坏了。

TA 说：实在对不起啊，我的错，一不小心手滑了。

你说：_____

在这时，你：1 完全不在意；2 稍稍有点在意；3 对 TA 稍稍有点不满；4 不满；5 非常生气

6) 情景：你把你心爱的 IPAD 借给了小你 3, 4 岁，关系很好的学弟/妹，TA 因为不小心，摔在地上弄坏了。

TA 说：实在对不起啊，我的错，一不小心手滑了。

你说：_____

在这时，你：1 完全不在意；2 稍稍有点在意；3 对 TA 稍稍有点不满；4 不满；5 非常生气

以上为问卷内容的全部。最后，再次衷心感谢您的配合。

付録3 ストラテジー一覧表

	状況 1		状況 2		状況 3	
	日	中	日	中	日	中
S0 忌避	82.22%	72.5%	46.67%	47.5%	75.56%	52.5%
S1 正当化	6.67%	2.5%	13.33%	0.0%	4.44%	2.5%
S2 問題	0.00%	5.0%	15.56%	12.5%	0.00%	5.0%
S3 補償要求	4.44%	2.5%	8.89%	2.5%	2.22%	0.0%
S4 警告	6.67%	2.5%	13.33%	10.0%	40.00%	25.0%
S5 説明要求	4.44%	30%	6.67%	22.5%	4.44%	20.0%
S6 非難	4.44%	12.5%	46.67%	32.5%	22.22%	25.0%
S7 共感表現	22.22%	5.0%	13.33%	2.5%	2.22%	0.0%
S8 情報要求	0.00%	0.0%	2.22%	0.0%	0.00%	2.5%
S9 補償援助の申し出	0.00%	0.0%	0.00%	0.0%	0.00%	0.0%
S10 前置き	0.00%	0.0%	0.00%	0.0%	0.00%	0.0%

	状況 4		状況 5		状況 6	
	日	中	日	中	日	中
S0 忌避	33.33%	67.5%	28.89%	45.0%	33.33%	65.0%
S1 正当化	4.44%	5.0%	11.11%	0.0%	6.67%	5.0%
S2 問題	4.44%	7.5%	6.67%	5.0%	6.67%	5.0%
S3 補償要求	31.11%	17.5%	35.56%	30.0%	22.22%	12.5%
S4 警告	2.22%	0.0%	0.00%	7.5%	13.33%	7.5%
S5 説明要求	0.00%	0.0%	0.00%	0.0%	0.00%	0.0%
S6 非難	24.44%	15.0%	40.00%	32.5%	26.67%	15.0%
S7 共感表現	26.67%	20.0%	13.33%	15.0%	35.56%	25.0%
S8 情報要求	24.44%	5.0%	24.44%	7.5%	22.22%	2.5%
S9 補償援助の申し出	0.00%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
S10 前置き	2.22%	0.0%	2.22%	0.0%	4.44%	0.0%

付録 4 5 段階リッカート尺度の一覧表

	状況 1	状況 2	状況 3	状況 4	状況 5	状況 6
日本	2.289	2.6	2.60	3.450	3.325	3.375
中国	2.400	2.6	2.75	3.867	3.867	3.844

付録5 有意差がある項目一覧表

	有意差がある項目	
	ストラテジー	5段階リッカート尺度
状況1 (+P;被害大)	S5「説明要求」(日:4.44%;中:30%) S7「共感表現」(日:22.22%;中:5%)	日本:2.29 中国:2.4
状況2 (=P;被害大)	S1「正当化理由」(日:13.33%;中:0%) S5「説明要求」(日:6.67%;中:22.5%)	日本:2.6 中国:2.6
状況3 (-P;被害大)	S0「忌避」(日:75.6%;中:52.5%) S5「説明要求」(日:4.44%;中:20%)	日本:2.6 中国:2.75
状況4 (+P;被害小)	S0「忌避」(日:33.33%;中:67.5%) S8「情報要求」(日:24.44%;中:5%)	日本:3.87 中国:3.45
状況5 (=P;被害小)	S1「正当化理由」(日:11.11%;中:0%) S8「情報要求」(日:24.44%;中:7.5%)	日本:3.87 中国:3.325
状況6 (-P;被害小)	S0「忌避」(日:33.33%;中:65%) S8「情報要求」(日:22.22%;中:2.5%)	日本:3.84 中国:3.375

謝辞

本論文の執筆にあたり、以下に挙げた方々をはじめとし、多くの方々からご指導やご協力をいただきましたことに、心から感謝の意を表します。

まず、本論文の構成から完成まで、細部にわたり終始懇切丁寧なご指導をいただいた東北大学大学院国際文化研究科言語コミュニケーション論講座准教授中本武志先生の深い学恩に感謝いたします。

また、同講座の小野尚之教授、宮本正夫教授、ナロック・ハイコ准教授には演習などの授業を通して非常に貴重なご助言、ご指導と暖かい励ましの言葉をいただきました。同講座の皆様にも大変お世話になりました。深く感謝の意を表します。

さらに、データ収集と処理におきましては、日本と中国において先生方からご協力をいただきましたことを心よりお礼申し上げます。アンケート調査の協力をしてくださいました東北大学、蘇州大学の学生諸君にも深く感謝いたします。

最後に、日本での留学を支え、励ましてくれた中国にいる家族に感謝いたします。